

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Петренко Юлия Витальевна

**ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ СЛУШЕТЕЛЕЙ
КУРСОВ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА**

Выпускная квалификационная работа

Образовательная программа

«Теория обучения иностранным языкам
и межкультурная коммуникация»

Профиль

«Теория обучения иностранным языкам и межкультурная коммуникация»

Научный руководитель:

доктор филологических наук, профессор
Павловская И.Ю.

Рецензент:

кандидат педагогических наук
Креер М.Я

Санкт-Петербург

2017

Содержание:

Введение.....	4
I ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ЖАНРОВАЯ СПЕЦИФИКА ОБУЧЕНИЯ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ.	
1.1 Письмо как вид речевой деятельности.....	11
1.2 Обучение письменной речи слушателей курсов английского языка.....	19
1.3 Жанровая специфика письменной английской речи. Специфика официально-деловых жанров текстов.....	23
1.4 Современный англоязычный письменный профессионально-деловой дискурс: значение, основные признаки. Основные типы современного письменного профессионально-делового дискурса.....	28
1.5 Инновационные технологии письменной профессионально-деловой коммуникации.....	41
Выводы по главе 1.....	49
Глава 2 МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ СЛУШАТЕЛЕЙ КУРСОВ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА.	
2.1. Анализ учебников и учебных пособий, используемых при обучении деловому письму.....	54
2.2 Деловая корреспонденция: виды, особенности и характеристики.....	73
2.2.1 Классификация деловых писем.....	75

2.3. Структура и основное содержание обучения элементам делового письма на английском языке. Компоненты содержания и основы обучения деловой переписке.....	87
Выводы.....	по главе
2.....	101
Заключение.....	103
ИСПОЛЬЗОВАННАЯ	
ЛИТЕРАТУРА.....	107
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	114
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	115
Приложение 1.....	115
Приложение 2.....	124
Приложение 3.....	134
Приложение 4.....	136
Приложение 5.....	139

Введение

Английский язык является языком международного общения. Сфера использования делового английского расширяется день ото дня. Реализуемые в России социально-экономические преобразования обусловили частые контакты людей из разных стран мира. Миллионы граждан страны осуществляют частные поездки и командировки, которые стали частью жизни современного человека. Деловой английский помогает в чрезвычайно важных областях взаимоотношений: между странами, предприятиями, организациями, учреждениями, в обществе.

В XXI веке общество нуждается в людях, которые умеют качественно, правильно составлять документацию, проводить презентации, вести переговоры с партнерами и т.д. Работники предприятий осознают нынешнюю конкуренцию на рынке труда, в связи с открытием филиалов крупных иностранных компаний и организацией сотрудничества с зарубежными партнерами. Одним из самых важных критериев профессиональной компетенции специалиста является владение деловой письменной речью на английском языке.

Хотя, разговоры по телефону все еще играют огромную роль в современной международной деловой жизни, но обмен письмами по обычной или электронной почте является наиболее быстрым, часто используемым и современным способом коммуникации и передачи информации. Важно то, как написано письмо. В бизнесе успеха может добиться тот, среди других обладает навыком обязательно обладает навыком написания и ведения деловой и личной корреспонденции.

Электронным письмам присущ свой стиль, особенно если речь идёт о деловой переписке, для которой характерна многоуровневая субординация. Например, письма, написанные коллеге, знакомому, другу или незнакомому человеку будут абсолютно разными.

Существует ряд объективных и субъективных причин для разработки экспериментального курса для слушателей курсов английского языка к деловому общению на английском языке в письменной форме, в том числе:

- введение профильно-ориентированного обучения английскому языку;
- подготовка к практическому владению языком в профессиональной сфере деятельности, в том числе и в официально-деловой.

Исследования в области формирования умений деловой английской речи позволили признать, что большинство сотрудников предприятий не владеют подобными навыками и умениями в достаточной степени. Целесообразность и актуальность разработки и создания программы изучения иностранного языка для подготовки специалистов можно подтвердить благодаря разработкам ученым, которые упоминали данную проблему в своих исследованиях: И.Б. Вознесенский (1981), Н.И. Гез (1966), Н.М. Громова (1993), И. Я. Мелех И.Я.(1993).

К сожалению письму, письменной речи уделяется гораздо меньше внимания, чем устной форме обучению. Таким образом письмо, как вид речевой деятельности в теории преподавания недооценивается. Современные исследователи в основном рассматривают письмо как средство обучения остальным видам речевой деятельности: И.Д. Ибрагимов (2004), Л.С. Пичкова (2016), И.Н. Розина (2004), Е.И. Шапкарина (2007), Г.В. Устинина (2010).

В учебниках по английскому языку для курсового обучения мы можем обнаружить не большое количество заданий, обучающих написанию личного и делового письма. Обычно эти упражнения сопровождаются краткой характеристикой и образцом [5], [29], [34], [38], [39], [49], [50], [51], [58], [64], [65], [67], [69], [71], [73], [75], [76].

Актуальность нашей работы определяется:

- развитием новых стандартов письменной деловой коммуникации ввиду развития электронных видов общения;

- необходимостью овладения актуальными навыками деловой переписки слушателями курсов английского языка и корпоративного сообщества;
- важностью деловой переписки, как неотъемлемой части жизни современного человека;
- необходимостью детального изучения и анализа аспектов деловой переписки для выявления факторов успешной коммуникации.

На основе этих актуальных проблем мы разработали методику профильно-ориентированного обучения слушателей письменной деловой речи на английском языке.

Гипотеза исследования состоит в следующем: процесс обучения слушателей курсов английского языка письменной деловой речи будет успешным если:

- будет основан на специально методически организованной системе аутентичных текстов, а также будет опираться на соответствующую систему упражнений;
- обучение будет компенсировать отсутствие опыта делового общения в письменной речи на родном языке;
- будет способствовать развитию профильно-направленной лингвистической, социокультурной, прагматической, межкультурной, прагматической, коммуникативной компетенции в письменной форме;
- будет способствовать повышению мотивации к изучению английского языка и эффективности учебного процесса в целом.

Объектом исследования является процесс обучения деловой письменной речи слушателей курсов английского языка.

Предметом исследования является выявление факторов эффективности письменной деловой речи в современном мире.

Цель исследования заключается в разработке методических основ обучения письменной деловой речи и анализе экспериментального обучения слушателей курсов делового английского языка уровня А2.

Основные задачи:

1. проанализировать литературу по теме исследования;
2. подробно описать виды документации в деловой корреспонденции;
3. установить особенности деловой письменной речи как объекта обучения;
4. установить лингвистические, социокультурные, прагматические особенности делового письма на английском языке;
5. создать экспериментальный комплекс упражнений по обучению деловой письменной речи;
6. проанализировать результат обучения.

Методы исследования:

- анализ лингвистической и методической литературы, учебных и справочных пособий;
- сбор и анализ материалов деловой письменной речи;
- метод педагогического наблюдения;
- наблюдение и проведение эксперимента;
- метод педагогического эксперимента.

Теоретико-методологической базой исследования явились работы:

Л. Васильева (1998), Н.Д. Гальскова (2003), Н.И. Гез (1966), Н.М. Громова (1993), И.А. Зимняя (1989), Е.Е. Израилевич (1992), И.Л. Колесникова и О.А. Долгина (2008), А.А. Леонтьев (1964, 1979), Е.И. Пассов (1989), Е.Н. Соловова (2002), С.Ф. Шатилов (1986), Л.В. Щерба (1957), А.Н. Щукин

(2011), R.W. Bly (2004) J. Scrivener (2005, 1994), И.Ю. Павловская (Pavlovskaya)(2001), М.Я. Креер (2007), Ли Гэнвей (2016).

Экспериментальной базой явились слушатели корпоративных курсов английского языка компании “Lumex” в Санкт-Петербурге. Группа состояла из 13 человек разных профессиональных сфер (химики, физики, технологи, экономисты, бухгалтеры, менеджеры).

Научная новизна заключается в теоретическом обосновании и разработке методики обучения деловой письменной речи в рамках краткосрочных курсов. Разработан обучающий комплекс упражнений на материале аутентичных материалов.

Теоретическая значимость:

- классифицированы лингвистический, социокультурный и прагматический компоненты делового письма;
- установлены сферы функционирования делового письма и ситуации делового письменного общения.

Практическая значимость: разработано обучающий комплекс упражнений и методические рекомендаций по организации обучения, которые могут быть использованы на курсах обучения английского языка в дополнительном образовании, а также в качестве курсов в высшей школе.

В первой главе освещены лингвистические особенности письменной деловой речи на английском языке, языковые и культурные характеристики письменных жанров деловых писем, прагматика и сферы функционирования делового письма.

Во второй главе курса освещены вопросы особенностей структуры обучения элементам делового письма на английском, составлена

классификация деловых документов, проанализировано экспериментальное обучение слушателей курсов английского языка.

Апробация работы: основные положения и выводы диссертации были вынесены и представлены 15–16 декабря 2016 года в серии круглых столов и мастер-классов «Традиционное и новое в лингвистике, переводоведении, лингвокультурологии и лингводидактике» в Санкт-Петербургском Государственном Университете [53].

ГЛАВА 1 ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ЖАНРОВАЯ СПЕЦИФИКА ОБУЧЕНИЯ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ.

1.1 Письмо как вид речевой деятельности.

Зачастую обучению иноязычной письменной речи в образовательном процессе отводится второстепенное место. Современные учебные пособия не обеспечивают ее поэтапного развития. Совершенствование методики обучения письменной речи в вузах и на языковых курсах является требованием времени.

М.Я Креер определяет письменную речь – как «один из важнейших способов передачи и оформления человеческой речи. В процессе исторического развития она претерпевала изменения как в сторону совершенствования визуального отображения речи – мысли, так и в стороны фиксации застывших форм. В результате этого современные графические системы включают в себя элементы, основанные на базовых принципах письма, которые должны быть известны преподавателю-практику» [31; с.4].

Письменный текст служит средством общения, как в профессиональной сфере, так и в повседневной жизни. Обучение слушателей курсов письменной речи осуществляется в процессе овладения слушателями набором соответствующих знаний, речевых навыков и коммуникативных умений, необходимых для создания адекватного письменного текста.

В зарубежных и отечественных работах термины *writing* и «письмо» аналогичны и употребляются для обозначения любой учебно-речевой деятельности, связанной с графическим кодом: техника письма, выполнение упражнений в письменной форме, порождение письменных высказываний в коммуникативных целях. Роль и место письма, при обучении иностранным

языкам, определяются конкретными условиями и целевыми установками обучения. [59; с.84]

Отечественными методистами принято разграничивать понятия письмо и письменная речь. Письмо часто определяют, как техническую сторону написания текстов, а письменную речь - как «процесс и результат выражения мыслей с помощью письма». По А.Н Щукину, «письмо - это техническая сторона фиксации речи, способ составления из букв слов» [59; с. 78]. Е.Н. Соловова определяет письмо, как «овладение учащимся графической и орфографической системами иностранного языка для фиксации речевого и языкового материала в целях его лучшего запоминания и в качестве помощника в овладении устной речью и чтением» [58; с. 15]. Н.И. Гез в своих работах объясняет подобное разграничение с «особенностями механизма письма, который складывается из двух звеньев: составление слов из букв и составления письменных сообщений из слов и словосочетаний. К первому звену относится владение графикой и орфографией, а для реализации второго звена характерно выражение мыслей с помощью определенного графического кода, т.е. необходимо речевое умение» [16; с. 2-9].

Письменная речь отличается от других видов речевой деятельности не только специфичностью, но и низкой степенью распространенности в быту. Передача и прием информации с помощью языка осуществляется в основном в виде устной речи и чтения. Пользование письменной речью на иностранном языке значительно ограничено. Таким образом, долгое время в учебных программах иностранного языка письменная речь и письмо выступали в качестве средств обучения, а не цели [16; с. 14].

В современных же учебных программах целью обучения письму является формирование у учащихся курсов навыка написания текстов на иностранном

языке, которые образованный человек умеет писать на родном языке. Конечной целью обучения письму на иностранном языке может быть:

- написание личных и официальных писем и ответов на них;
- составление автобиографий, резюме;
- заполнение анкет;
- написание заявлений;
- написание записок;
- написание докладов/аннотаций/рецензий и т.д [59; с. 46]

По Дж.Скривинеру, конечной целью обучения письма является:

- написание реальных и/или электронных писем;
- написание информационной рассылки, статей для журналов или блогов;
- написание объявлений;
- написание комментариев и ответ на них;
- написание обзоров и рецензий;
- создание и/или заполнение анкет или опросников;
- заполнение и регистрация различных бланков и форм. [80; с. 238]

А.Н Щукин объясняет термин письма как «способ общения, а письменную речь как процесс и результат общения, реализуемый в виде текста». Главными умениями, которые методист считал необходимыми для письменного общения, являются:

- выражать суждения, комментировать события и факты, используя в письменном тексте аргументы и эмоционально оценочные языковые средства;

-доказывать какие-либо положения с привлечением фактов, аргументов [60; с. 78].

В подобных текстах автор должен уделять особое внимание содержанию и структуре и помнить о назначении письма, о читающей аудитории. Умение также базируется на лексических навыках выбора лексических единиц, грамматических навыках – выборе грамматических моделей для оформления высказывания. Подобные требования можно предъявить и к устной речи [16; с. 17].

В устной речи объединяются звуковые комплексы слов и мышление, в письменной речи объединяются графические образы слов и мышление. Письменная речь не исключает и не заменяет собой устную речь. Письменная речь понимается как зафиксированная устная речь с помощью графических символов. Психолог-педагог Б.В. Беляев считал, что письменная речь не может существовать без устной. Объяснял он это на примере чтения человеком чужих мыслей, зафиксированных с помощью письменной речи. Человек всегда проговаривает вслух или про себя во время чтения. Когда человек пишет что-то, то он всегда проговаривает вслух или про себя то, что собирается написать. Беляев сравнивает письменную и устную речь с двухэтажным домом, где первый этаж – это устная речь, а второй – письменная. Одноэтажный дом можно построить, а вот второй этаж без первого невозможен. А.Н. Щукин также отмечает, что письменная речь по отношению к устной речи вторична и возникла только в качестве способа хранения речевых произведений. [16; с. 17].

Таким образом письменная речь связывается с мышлением не обособленно, а через устную речь. Беляев считает письменную речь не особым видом речевой деятельности, а более сложной формой устной речи.

Отсюда следует, что письменной речи будут свойственны такие же психологические особенности, как и устной.

Письменная речь:

- основывается на навыках чтения и письма и представляет собой умение;
- может быть рецептивно-репродуктивной, как письмо.

Репродуктивное письмо воспроизводит то, что было услышано или выучено наизусть. Продуктивное же письмо представляет собой самостоятельное речевое творчество [15; с. 99-100].

В отличие от устной речи, письменная речь всегда дистантна и должна быть четко организована, т.к. пишущий может лишь предугадывать реакцию читателя. В отличие от устной речи где собеседники находятся в контакте, и адресант всегда видит реакцию своего адресата и может сменить тему, темп и регулировать общение в зависимости от обстоятельств.

С другой стороны, пишущий чаще всего не ограничен во времени, поэтому может направить все своё внимание на содержание письма, форму его высказывания. Если автор текста не уверен в правильности написания, то он имеет возможность его перечитать или дать почитать кому-нибудь, таким образом проверить адекватность смысла и содержания. Письменную речь можно планировать долгосрочно, дабы подобрать лучшее по значению слово, разнообразить лексический состав высказывания, обращаясь к словарям и справочникам. Говорящий же часто испытывает дефицит времени и не имеет ни времени, ни возможности исправить свою оплошность.

Еще одна особенность письменной речи – невозможность использования невербальных средств общения, которые характерны для устной речи. Источниками выразительности письменной речи можно считать пунктуацию,

логическую последовательность в построении текста, а также изобразительные средства наглядности.

Благодаря возможности постоянно контролировать и исправлять написанное в процессе письма, некоторые авторы считают письменное общение более легким видом речевой деятельности в сравнении с говорением [16; с. 20]. Однако существует и другая точка зрения, согласно которой, письмо относится к одним из самых сложных видов речевой деятельности, так как графический образ слова фиксирует акустическое восприятие устной речи, что предполагает владение не только письменным, но и устным кодом.

Любая письменная речь – есть отражение устной речи, и резкого перехода от письменной речи к устной нет. В устной речи сложную мысль можно разбить на синтаксические кусочки, тем не менее, семантика мысли от этого не упростится. В письменной речи простая мысль может быть написана сложной синтаксической цепочкой. Количество значимых слов на простое предложение – это лексическая насыщенность, в устной речи она не превышает трех слов, в письменной речи она может достигать восьми единиц.

В устной речи присутствует множество связующих элементов, пауз, вводных слов, а в письменной речи они отсутствуют, тем самым возрастает лексическая плотность.

В зависимости от назначения принято разделять два уровня продуктивной (экспрессивной) письменной речи: учебная письменная речь и коммуникативная письменная речь. Как следует из названия, учебная речь используется при выполнении различных упражнений и прочего. Коммуникативная же речь, является экспрессивным видом речевой деятельности и направлена на порождение письменного сообщения [20; с.10].

Зарубежная методика выделяет также guided/controlled writing (письмо при котором используются содержательные и языковые опоры) и free writing (письмо определяется самостоятельностью в содержании и языковой форме).

По Щукину А.Н существует несколько этапов в процессе создания письменной речи:

1. Замысел высказывания (цель);
2. Планирование высказывания;
3. Реализация высказывания;
4. Контроль [16; с. 17].

Сначала у автора возникает «потребность в письменном оформлении речи, тем самым он определяет цель высказывания. Далее формируется план высказывания и его построения (композиции), а также происходит отбор из долговременной памяти единиц языка для оформления высказывания. Вне зависимости от замысла высказывания его планирование происходит с участием внутренней речи, которая имеет разную степень интенсивности, что определяется сложностью текста и уровнем владения языком». Текст, структурируемый во внутренней речи, может быть реализован во внешней речи (шепотная речь). Далее следует реализация – процесс написания текста. В последнем этапе автор текста проверяет точность реализации своего замысла, вносит в текст исправления и дополнения. Как правило контроль может быть итоговым и текущим.

Реализация высказывания в форме письменного воспроизведения обеспечивается работой следующих механизмов:

1. *Механизм осмысления* – установление смысловых связей между понятиями, далее – между членами предложения.

2. *Механизм упреждающего синтеза* – проговаривание текста, представление дальнейшего развития замысла;
3. *Механизмы памяти* – оперативная память, как средство организации и удержания информации [51; с. 140].

Некоторые исследователи называют механизм осмысления механизмом установления смысловых связей между членами предложения, которая определяется логикой событий и единицами языка, отобранными для передачи информации. А также это связь между темой и ремой высказывания.

Благодаря действию механизма упреждающего синтеза пишущий, проговаривает во внутренней речи единицы языка, которые планирует использовать при оформлении высказывания. В процессе произнесения слов автор предвидит последующие слова и формы связи между ними, а также представляет себе дальнейшее развитие замысла в пределах не только одной фразы, но и высказывания в целом.

Роль механизма памяти во всех видах речевой деятельности крайне велика. Особенно важную роль в письменной речи играет кратковременная или оперативная память. Она позволяет удерживать предмет высказывания при фиксации речи в виде текста [16; с. 17].

С.Ф Шатилов в своих работах отмечает, что «овладение письменной речью опирается на владение учащимися устно-речевыми механизмами». Он связывает письменную речь с чтением, так как в психофизиологическом механизме чтения и письма есть общие элементы: слухо-речемоторные и зрительно-графические образы языковых явлений. «Эти два вида речемоторной деятельности взаимно поддерживают друг друга: написание есть кодирование мысли графическими знаками, чтение есть перекодирование графических

знаков в слухо-речемоторный код внутренней речи - при чтении про себя или во внешнюю речь – при чтении вслух». [57; с. 21].

1.2 Обучение письменной речи слушателей курсов английского языка.

Содержание обучения письму направлено на достижение определенного уровня владения языком. Требования к содержанию обычно зафиксированы в образовательных стандартах и программах. На различных этапах содержание обучения письму будет различным, однако преподавателю нужно всегда быть последовательным в обучении и идти путем от простого к сложному. Именно поэтому на начальном уровне обучения в школе формирование письменных навыков не рассматриваются в качестве цели обучения. Письмо как самостоятельный вид речевой деятельности используется лишь на последующих этапах обучения [15; с. 100].

Составляющие содержания обучения можно рассмотреть поэтапно. На начальном этапе слушатель должен уметь писать личное и деловое письмо, сообщая различные сведения (о себе, коммуникативные намерения); излагать содержание услышанного/прочитанного (в виде тезиса, обзора); фиксировать и обобщать информацию; описывать факты, явления, события; создавать собственный письменный текст, относящийся к официально-деловой сфере общения.

На продвинутом этапе обучения слушатель достигает профессионального уровня владения навыками и умениями письма и умеет: составлять резюме; оформлять научный текст в соответствии с требованиями жанра; писать или заполнять деловую бумагу [16; с. 17].

Овладение технической стороной письма происходит на основе приобретенных навыков: орфографических, графических, каллиграфических. При обучении деловому письму на языковых курсах, слушатели пользуются современными технологиями в виде электронных писем и онлайн мессенджеров. Таким образом обучение каллиграфии можно исключить из содержания обучения. Но нельзя исключать орфографию и пунктуацию, так как они составляют основу грамотного и правильного письма.

Орфография (правописание) – исторически сложившаяся система правил написания слов и их значимых частей, которые используются в письменной речи.

Ведущими принципами в орфографии английского языка являются морфологические, фонетические и исторические. Обучение грамматической орфографии должно осуществляться параллельно с обучением грамматическим явлениям в письменных упражнениях на закрепление этих явлений в письменной форме. Более всего для этих целей пригодны языковые грамматические упражнения на грамматическую трансформацию, грамматическую подстановку. Языковые лексические упражнения, выполняемые в письменной форме, являются средством обучения правописанию слов и их элементов: префикса, корня, суффикса. Также при обучении письму важно учитывать некоторые особенности звукобуквенных соответствий. Дальнейшее развитие орфографических навыков осуществляется при выполнении письменных условно-речевых упражнений [38; с.95]

Дж. Скривинер предлагает алгоритм, которому, на его взгляд, могут следовать учащиеся при написании того или иного письма:

1. выбор темы письма;
2. выбор жанра письма;

3. осмысление или обсуждение плана письма;
4. создание заметок или диаграмм с важной информацией, которая будет включена в текст письма;
5. выбор грамматических и лексических форм, которые будут уместны в письме;
6. изучение образцов и моделей писем нужного жанра;
7. создание «чернового варианта» письма;
8. изменения и исправления письма;
9. написание финальной версии письма. [80; с. 236].

Авторы пособия The TKT Course в свою очередь, предлагают следующий план, которого могут придерживаться учащиеся:

1. планирование высказывания;
2. создание наброска/«чернового варианта»;
3. редактирование письма;
4. проверка на предмет ошибок и опечаток;
5. заключительное редактирование готового письма [83; с.39].

Дж. Скривинер отмечает, что работа и анализ образцов писем позволяет учащимся увидеть правильную форму организации, объем, стиль, корректные лексические и грамматические формы. В нашей работе мы приводим образцы официально-деловых писем, которые мы использовали во время экспериментального обучения [80; с.236].

Овладение умением составлять деловое письмо на занятиях обычно проводится в рамках обучения деловому общению. Цель делового письма – передача информации, которая может стать источником знаний для адресата, а также побуждением к деятельности в сфере профессионального общения, установления деловых контактов.

Написание деловых писем базируется на навыках частного бытового письма, которые формируются уже на начальном этапе обучения. С этой целью в деловых письмах используются приобретенные знания эпистолярных формул языка, речевого этикета. В деловом письме наглядно проявляется общая грамотность, культура и компетентность пишущего. Это позволяет адресату составить представление об авторе письма как о личности, с которой предполагается вести дело [4; с.53].

Следует ознакомить учащихся со структурой и содержанием деловых писем. Затем организовать тренировку по написанию писем: обсудить тематику письма; познакомить с материалом, который необходим для составления текста письма; познакомить с оформлением частей письма в соответствии с принятыми нормами и правилами; обсудить текст подготовленного письма; уточнить факты и цифры данных.

И.Л. Колесникова и О.А. Долгина отмечают, что «подход к обучению, ориентированный на продукт, результат обучающей и учебной деятельности, рассматривает изучаемые языковые и речевые явления как статистические единицы, застывшие образцы, к порождению или пониманию которых следует стремиться в процессе обучения» [32; с. 53-53]

Любой период обучения (курс, урок или задание) завершается для ученика созданием речевого продукта, который является целью обучения. Обучение письменной речи в этом подходе ориентируется на результат – письменное высказывание, который развивает корректное использование навыков и умений.

На занятиях учащиеся занимаются имитацией и преобразованием моделей правильного языка. Обычно это происходит на уровне предложения, поэтому на начальном этапе уроки на овладение навыком письма фокус делается на

грамматике. Современная методика фокусируется на примерах и готовых письмах на основе которых ученики создают свои письма.

Подход, ориентированный на продукт поощряет совместную групповую работу среди учащихся как способ повышения мотивации и развития позитивного отношения к письму.

Павловская И.Ю. отмечает, что студентом нужна структуры и модели, которые позволят улучшить механические навыки. К тому же важным фактором является время для обдумывания и воспроизведения идей для реальной аудитории и реальных целей. В свою очередь продуктом оценивания учителем являются готовые тексты [75; с.125-129].

1.3 Жанровая специфика письменной английской речи. Специфика официально-деловых жанров текстов.

Под термином «речевой жанр» принято понимать относительно устойчивый тематический, композиционный и стилистический тип высказываний (текстов).

Введение понятия «речевой жанр» в лингвистический оборот дало возможность двустороннего рассмотрения высказывания: «изнутри» как речевого потока, состоящего из отдельных языковых единиц, и «снаружи» как единицы общения, имеющей определенное композиционно-содержательное оформление [11; с.150].

Типы письменных сообщений, или жанры, можно рассматривать, как продукты речевой деятельности в письменной форме и как объекты обучения. Письменные сообщения имеют классификацию в зависимости от сферы применения.

Понятие «жанр» в настоящее время имеет две трактовки: литературоведческую и лингвистическую. Если литературоведческий анализ жанра имеет давнюю традицию, то лингвистическая разработка проблемы жанра началась лишь в середине XX в. Литературоведческое понятие жанра охватывает только произведения художественной литературы, между тем как в лингвистике в сферу изучения попадают произведения разных сфер деятельности: исследуются публицистические, научные, деловые, обиходно-разговорные и литературно-художественные жанры [11; с.215].

В стилистике изучение особенностей жанров разных сфер общения было актуально уже на начальных этапах ее развития: В.В. Виноградов одним из первых высказал мысль о том, что «одной из существенных задач стилистики является изучение жанрового своеобразия стиля»[11].

Рассмотрение жанров в рамках стилистики тесно связано с понятием стиля.

В современной лингвистике под стилем понимается общественно осознанная, исторически сложившаяся, объединенная определенным функциональным назначением и закрепленная традицией за той или иной из наиболее общих сфер социальной жизни система языковых единиц всех уровней, способов их отбора, сочетания и употребления. Стил – это функциональная разновидность, или вариант, литературного языка, отличающийся способами его использования в разных сферах общения.

Понимание стиля как функционального формируется в середине XX века в связи с развитием функциональной стилистики. Функциональный стил – это своеобразный характер речи той или иной ее социальной разновидности, соответствующей определенной сфере общения и определенной деятельности, соотносимой с формой сознания. Выделяемые сегодня стили – научный,

официально-деловой, публицистический, разговорный и литературно-художественный – не являются однородными. При дифференциации стиля традиционным является деление с понижением уровня абстракции: функциональные стили – подстили – жанровые стили – жанровые подстили (стилевые разновидности жанров) – конкретный текст (речевое произведение) [11; с. 215-219].

Официально-деловой текст обладает всеми базовыми общетекстовыми свойствами: связность, целостность, завершенность. Посредством официально-делового текста осуществляется речевое взаимодействие между коммуникантами официально-деловой сферы общения. Официально-деловой текст обладает коммуникативно-прагматическими свойствами: текст всегда ориентирован на адресата и предполагает прагматический эффект (эффект воздействия). Ли Гэнвей отмечает, что у делового письма есть особенный признак, который отличает его от писем других жанров. Например, письма бывают одноаспектными и многоаспектными.

Долгое время в центре внимания исследователей находились законодательные тексты и частично исследовались дипломатические тексты.

В современной лингвистике под официально-деловым стилем понимается «функциональная разновидность современного литературного языка, обслуживающая сферу права, власти, администрации, коммерции внутри- и межгосударственных отношений». Официально-деловой стиль обслуживает сферу официальных деловых отношений; основная его функция – информативная (передача информации); для него характерно наличие речевых клише, общепринятой формы изложения, стандартного расположения материала, широкое использование терминологии и номенклатурных

наименований, наличие сложносокращенных сильных существительных, отыменных предлогов, преобладание прямого порядка слов и т.д.

Официально-деловой стиль неоднороден. Вопрос об основаниях выделения в официально-деловом стиле под стилевых и жанровых разновидностей, их количественного и качественного состава в современной лингвистике не получил окончательного решения.

В классификациях, основанием которых является деление по сферам делового общения: Л.К. Граудина и Е.Н. Ширяев выделяют три разновидности официально-делового стиля:

- собственно официально-деловую (канцелярский подстиль),
- юридическую (язык законов и указов),
- дипломатическую разновидности [19; с. 15-19].

М.А. Кормилицына и О.Б. Сиротинина выделяют:

- законодательно-правовую,
- юридическую,
- административно-распорядительную и
- формирующуюся коммерческо-предпринимательскую деловую речь [33; 12-13;]

На сегодняшний день наиболее полной, на наш взгляд, лингвистической классификацией жанров официально-делового стиля является таксономия, представленная Л.Р. Дускаевой и О.В. Протопоповой. В основу классификации положены три экстралингвистических критерия:

- сфера делового общения (выделяются законодательный, юрисдикционный, административный и под стили),
- форма речи (устная и письменная),

- цели общения (предписание, ходатайство, информирование) [23; с. 12].

Ли Гэнвей в своей работе отмечает, что письма могут различаться по форме бытования, которые могут быть бумажными, факсом или электронными. Исследователь классифицирует деловые письма на шаблонные:

- формализованные письма, которые имеют жесткую структуру;
- неформализованные, т.к.: частные деловые, этикетные письма, имиджевые письма.

Ли Гэнвей разделяет письма по типам речевых интенций на:

- собственно-информационные;
- информационно-этикетные;
- информационно-регулятивные;
- информационно-коммуникативные;
- информационно-маркетинговые.

Автор классификации отмечает, что основным критерием является речевая интенция, так как письмо представляет собой форму коммуникации [35; с. 8].

Современный этап в развитии лингвистической мысли характеризуется переходом от исследований жанров как функционально-стилистических типов текста к их изучению как особых высказываний, присущих определенной сфере общения.

Коммуникативно-прагматический подход к языку, реализуемый в современной теории речевых жанров (жанроведении), позволяет рассматривать жанр как единицу речевого общения.

Объектом жанроведения является высказывание. Следовательно, жанр представляет собой «звено» в коммуникации. По утверждению М.М. Бахтина: «Всякое высказывание как бы оно ни было значительно и законченно само по себе, является лишь моментом непрерывного речевого общения (жизненного, литературного, познавательного, политического). Но это непрерывное речевое общение, в свою очередь, является лишь моментом непрерывного всестороннего становления данного социального коллектива»[7; с.109].

Жанр как высказывание обладает общей функцией направленности высказывания адресату с целью побудить его к ответной реакции (вербальной или невербальной).

Жанр исследуется как реализация типичной речевой ситуации. При рассмотрении жанров разных сфер делового общения исследуются и соотносятся такие группы понятий, как экстралингвистические факторы (сфера общения, форма сознания, цель, содержание, адресант, адресат, субъектно-адресатные отношения) и компоненты жанра (композиция, содержание, языковое оформление). При изучении официально-деловых жанров представляется важным учитывать влияние сферы общения и формы общественного сознания на форм адресантов и адресатов официально-деловой речи, основную и дополнительную цели общения, формирующие различные субъектно-адресатные отношения.

1.4 Современный англоязычный письменный профессионально-деловой дискурс: значение, основные признаки. Основные типы современного письменного профессионально делового дискурса.

В настоящее время роль документов и деловых писем в жизни современного общества очень велика. Известно, что профессионально-деловые

отношения связывают самые различные коммерческие и государственные учреждения, предприятия и организации. Профессиональные коллективы, высшие учебные заведения или средняя школа, крупное предприятие или небольшая фирма имеют особые статусные документы – положение об учреждении и лицензию на право осуществления той или иной деятельности. Работа его отделов и служб регулируется с помощью приказов, распоряжений, служебных записок и т.п.

В поисках работы современный молодой человек начинает свою профессиональную деятельность с составления резюме, подписи трудового договора, а затем, уже став работником фирмы или предприятия, составляет отчеты, пишет служебные записки руководству и короткие «мемо» коллегам. Профессиональная деятельность каждого человека сопровождается, поддерживается, направляется и фиксируется деловыми письмами и документами.

Эффективность работы целого коллектива и карьера специалиста может зависеть от правильности составленного делового документа или делового письма, которые соответствуют принятым нормам и правилам. Как правило, некорректное письмо-предложение становится основным препятствием к заключению выгодного контракта, а безграмотное, неубедительное резюме может стать причиной отказа в хорошей работе. Свидетельством уровня общей и коммуникативно-речевой культуры, образования, профессиональной компетентности автора выступают деловые письма и документы, написанные им. В современном обществе особую актуальность приобретает овладение культурой письменного профессионально-делового общения [12; с. 14]

Исследования американского общества содействия экономическому и инженерному образованию показали, что 30% опрошенных посчитали умения

письменного делового общения чрезвычайно важными и лишь 3 % из опрошенных отметили, что эти умения не очень важны для их работы. Так же в исследовании принимали участия выпускники Калифорнийского университета Беркли, 75% из которых считают, что навыки и умения делового письма способствуют их профессиональному росту. Больше половины опрошенных посчитали, что данные умения придают особе значение при найме на работу. В исследовании были приведены факты из Белого Дома, которые показали, что в 70-е годы XX века компании США ежедневно несли убытки в несколько миллионов долларов из-за некорректно составленных писем [12; с.17-20].

М.А. Василик отмечает, что «в современной лингводидактике общение, речь, речевая деятельность, текст изучаются не только с точки зрения языкового оформления, но в широком контексте экстралингвистических факторов коммуникации – с дискурсивных позиций»[10; с. 15].

Определение дискурса разработанное Н.Д. Арутюновой звучит так: «дискурс – текст, взятый в событийном аспекте; речь, «погруженная в жизнь». Понятие дискурс тесно связано с понятиями коммуникативно-речевое общение и текст. В современной методике разработаны сотни определений этих понятий, поэтому, прежде чем продолжить наше описание, определимся в терминах» [2; с.18].

Письменная деловая коммуникация определяется как процесс письменного коммуникативно-речевого взаимодействия с целью решения профессиональных задач между людьми.

Под письменным профессионально-деловым дискурсом мы понимаем профессионально-деловое общение, которое осуществляется в письменной форме и рассматривается:

а) в единстве лингвистических, когнитивных, социальных, социо- и этнокультурных характеристик;

б) в контексте факторов (причин и условий), влияющих на его осуществление.

Мы определяем *письменный профессионально-деловой текст* – основное средство письменной профессионально-деловой коммуникации; Данный текст является средством вербального воплощения письменного профессионально-делового дискурса.

Профессионально-деловые тексты имеют два основных класса: профессионально-деловая документация и корреспонденция.

Центральным компонентом письменного профессионально-делового дискурса является – *письменное профессионально-деловое общение*. Помимо процесса общения в понятие дискурса также включают:

-причины возникновения общения;

-причины прекращения общения;

- социальные, психологические, социо-, национально-, этнокультурные факторы.

Данные компоненты способствуют, препятствуют, изменяют характер коммуникации.

Профессионально-деловой дискурс является основным средством общения, отражая сущностные характеристики, такие как: предмет, цель, ситуация общения, социально-психологические, когнитивные и др. характеристики участников коммуникации и т.д. Текст входит в состав дискурса и является его языковым воплощением.

В теории дискурс-анализа разработана система критериев, над которой работали Х. Хенне, Х. Ребок, Б. Шлибен-Ланге, Д. Хаймз, М.Л. Макаров и другие ученые. Они характеризуют письменный профессионально-деловой дискурс следующим образом:

- *по критерию род общения*, как предварительно спланированный, подготовленный дискурс. Деловые письма и документация – тексты, в котором автор должен логично сформулировать мысль, выбрать наиболее уместное слово и неоднократно возвращается к нему;
- *по характеру пространственно-временных отношений (ситуации)*[71, 75].

Письменный профессионально-деловой дискурс характеризуется как опосредованное и дистантное, для которого характерно отсутствие физического контакта между общающимися людьми. В письменном деловом общении отсутствуют такие информационные подкрепления как невербальные средства, к которым относятся мимика и жесты.

Поэтому перед автором должна стоять задача сделать письменное сообщение как можно более ясным и понятным. Автор должен стараться предугадать вероятные вопросы и пояснить все, что может вызвать недопонимание.

Адресат делового письма лишен возможности пропускать информативно избыточные элементы высказывания, которые легко восстановить, поэтому автор должен излагать информацию с необходимой степенью подробности, упоминая все необходимые детали. Опосредованность и дистантность общения лишает автора делового письма возможности исправить сообщение после того, как его получил адресат. Невольно можно вспомнить известную пословицу: «Что написано пером, не вырубишь топором». В письменном деловом общении невозможно исправить неточности, поспешные или непродуманные обещания,

обидные замечания или сиюминутные эмоции. А плохо проработанный документ и несоблюдение его условий может повлечь за собой самые печальные последствия для автора.

По *составу участников* общения можно выделить несколько разновидностей письменного профессионально-делового дискурса:

- межличностная коммуникация;
- общение в малой группе, например, внутрикорпоративный дискурс;
- межгрупповое общение, например, межкорпоративный;

По *степени официальности* общения письменный профессионально-деловой дискурс может быть:

- а) официальным;
- б) полуофициальным;
- в) нейтральным неформальным.

По типу и направлению социальных отношений это может быть общение а) с симметричными отношениями, или горизонтальное общение (например, внутри организации между сотрудниками, занимающими одинаковое служебное положение; между фирмами-партнерами, имеющими примерно одинаковое положение в системе производства, на финансовом рынке и т.д.); б) с асимметричными отношениями, или вертикальное общение (профессионально – по должности или уровню компетентности; социокультурно – по отношениям внутри организации; антропологически – по возрасту, полу и т.д.);

– по направленности коммуникативных действий в процессе общения письменный профессионально-деловой дискурс может быть вертикальным и горизонтальным;

- по степени подготовленности коммуникантов это, как правило, общение профессионально подготовленных людей;
- по фиксированности темы письменный профессионально-деловой дискурс характеризуется фиксированным, четко очерченным кругом тем общения: поставки продукции, оплата услуг, организация производства товаров и т.д.;
- по отношению общения к практической деятельности письменный профессионально-деловой дискурс можно охарактеризовать как включенный в практическую деятельность людей [25; с.70-79].

Письменный профессионально-деловой дискурс обладает и специфическими признаками, по которым его всегда можно было практически безошибочно отличить от дискурса любой другой разновидности. К отличительным характеристикам письменного профессионально-делового дискурса относятся:

–конвенциональность (от конвенция – лат. convention – общественная «договоренность», соглашение). Это значит, что правила дискурса не изобретаются говорящими: акты профессионально- делового общения происходят в соответствии с типовыми дискурсивными стратегиями и тактиками, принятыми языковым сообществом, многократно «проверенными» в процессе коммуникации.

Конвенциональность письменного профессионально-делового дискурса приводит к тому, что социальные роли его участников стереотипны: начальник и подчиненный; сотрудники, занимающие одинаковые должности в организации; партнеры по бизнесу и т.д. В письменной профессионально-деловой коммуникации используются языковые средства, «специально предназначенные» для обозначения социальных ролей, – номенклатурная лексика: финансовый директор, заместитель генерального директора,

менеджер по персоналу и т.д. Стереотипными являются, как правило, и коммуникативные роли субъектов профессионально-делового общения: руководитель организации выступает в роли лидера, инициатора общения намного чаще, чем его подчиненные. Определенные стереотипы наблюдаются и в стилях коммуникативного поведения субъектов профессионально-делового общения. Коммуникативная активность – отличительная черта типичного коммуникативного стиля руководителя профессионального коллектива: как отмечает И. Родченко, мы можем представить себе лидера слепым – таким был легендарный Рэй Чарлз; мы можем представить себе лидера глухим – таким был великий Людвиг Ван Бетховен, но вряд ли мы можем представить лидера молчащим, ибо в этом случае бессмысленным становится само определение лидерства как умения воздействовать на других в целях совместной деятельности; – стандартизованность, унифицированность, которая проявляется и в структурно-содержательном плане профессионально-деловых текстов, и в отборе языковых средств: в использовании речевых клише, особых групп производных предлогов, которые употребляются преимущественно в письменной профессионально-деловой речи («во исполнение, по истечении»)[45; с. 38-40].

Стандартизованность структурно-содержательного плана выражается в использовании «жестких» логико-смысловых и композиционных схем деловых писем и документов. Необходимо, однако, отметить, что степень «жесткости», обязательности таких схем различна в зависимости от типа дискурса (в государственно-административном письменном общении она достаточно высока, в отличие от внутрикорпоративного), от жанра профессионально-делового текста (ср.: контракт – письмо-благодарность или поздравление). Эта характеристика имеет большое практическое значение: как отмечают А.К. Демидова и Э.А. Смирнов, адресат делового письма или документа может

сосредоточиться на тех компонентах текста, в которых изложена основная информация, и быстрее эту информацию найти. Благодаря этому и автор и адресат профессионально-делового текста экономят время, могут справиться с большим объемом работы;

– стремление к смысловой точности, благодаря которой исключается возможность неоднозначного, двоякого толкования. Это обеспечивается активным использованием терминологической лексики, ограниченным употреблением синонимов, сокращением числа значений слов, упрощением их семантической структуры, однозначностью сверхсловных обозначений ;

– логичность изложения. Этот признак проявляется в четкой структурированности текстов писем и документов, которые делятся на темы и подтемы, что графически оформляется выделением параграфов, абзацев; в наличии норм рубрицирования, закрепленных в ГОСТах. Связи между частями сложных предложений, между предложениями и микротекстами в деловых письмах и документах эксплицитны: выражены с помощью соответствующих союзов или союзных слов;

– экономичность изложения и обусловленные этим лаконизм, высокая информационная насыщенность профессионально-деловых текстов: в них часто употребляются номинализации (в связи с проведением собрания акционеров, с целью ознакомления с бухгалтерской документацией и т.п.), аббревиатуры, сложносокращенные слова;

– обезличенность речи: автор письменного сообщения, как правило, выступает не от своего имени, а от лица группы, коллектива, корпорации. Поэтому в деловых письмах и документах часто употребляются безличные и пассивные модификации базовых моделей предложений.

- нейтральность изложения, отсутствие экспрессии, которые достигаются использованием слов высокого и нейтрального стиля, исключением жаргонизмов, просторечных, диалектных слов и выражений. В письменном профессионально-деловом дискурсе недопустимы элементы разговорной речи, междометия, существительные с суффиксами субъективной оценки;
- интерактивность, диалогичность – отличительный признак профессионально-деловых текстов: деловое письмо оформляется как прямое обращение к адресату [22; с. 5-11].

Договор представляет собой полисубъектный текст: он составляется как от имени заказчика, так и от лица исполнителя. В договоре прописаны действия, права и обязанности обеих сторон.

В современном письменном профессионально-деловом дискурсе активно используются дискурсивные стратегии диалогического/полилогического общения. «Искусство убеждать» в деловой переписке становится особенно важным, так как оно вызвано необходимостью приобрести заказчика или потребителя продукции именно вашей фирмы, сторонника или единомышленника. Правильно отобранные точные факты и убедительная аргументация, основанная на правилах формальной логики, – вот что необходимо любому деловому служебному документу или деловому письму [28; с.261].

Современный англоязычный письменный профессионально-деловой дискурс – явление динамичное: изменилась «жизнь», в которую «погружена» письменная профессионально-деловая речь.

Социально-политические реформы последних десятилетий привели к возникновению новых производственных отношений, в том числе и на международном уровне; в течение одного-двух десятилетий возникли новые

социально-профессиональные роли: предприниматели, менеджеры, банкиры, брокеры, торговые представители. Профессионально-деловые отношения стали более интенсивными, разнообразными, претерпели существенные качественные изменения.

Все это не могло не сказаться на форме и содержании современного англоязычного письменного профессионально-делового дискурса. Новые коммуникативные цели и задачи приводят к расширению функционального и тематического диапазона деловой корреспонденции. Возникают новые для российской действительности явления – конкуренция, коммерческая тайна, авторское право. Это приводит к появлению новых жанров деловых писем и документов: прайс-лист, рекламное письмо, пакет предложений, расписка о неразглашении коммерческой тайны. Появляются нерегламентированные, полуофициальные деловые письма, для которых характерна более свободная форма изложения и в которых возможными становятся эмоциональность и экспрессивность (в первую очередь это относится к рекламным, поздравительным письмам, письмам-благодарностям). Заметные изменения (причем далеко не всегда позитивные) происходят в языке и стиле деловых писем и документов. Меняется форма обращения деловых партнеров друг к другу.

Установлено, что на долю сочетания полного имени и фамилии сегодня приходится 72% употреблений, упоминание только одной фамилии составляет 22,2 %, на долю имени-отчества остается 5,8 % [53; с.8].

С одной стороны, как отмечают исследователи, в деловые письма возвращается литературный язык с его выразительными средствами. Столь долго порицаемые канцеляризмы начинают уступать свои позиции живой речи. С другой стороны, в профессионально-деловое коммуникативное

взаимодействие сегодня вовлечены практически все слои населения: различный образовательный уровень его «новых» субъектов нередко приводит к нарушению языка и формуляра делового письма, структуры делового документа [28; с.261-269].

Пополняется репертуар стратегий и тактик современного англоязычного письменного профессионально-делового взаимодействия. Дискурсивные стратегии информирования, предписания, директивы, которые были наиболее частотными в профессионально-деловой коммуникации советского периода, пополняются стратегиями убеждения, апелляции, аргументации и т.д. Появились новые технологии и каналы передачи профессионально-деловой информации, способы и средства создания, систематизации и хранения деловых писем и документов. С одной стороны, это существенно ускорило и оптимизировало работу организаций и предприятий. С другой стороны, возникают проблемы нормированности, унификации и стандартизации новых форм и средств делового общения.

Письменный профессионально-деловой дискурс – понятие комплексное, родовое. На основании двух самых важных, с нашей точки зрения, признаков – участники письменного профессионально-делового общения, социально-профессиональные отношения между ними – выделим основные типы современного англоязычного письменного профессионально-делового дискурса.

Субъекты межкорпоративного письменного профессионально-делового дискурса – разнообразные *коммерческие и некоммерческие организации, предприятия, учреждения*. Отношения, в которых они находятся, – это отношения сотрудничества и/или конкуренции. В деловых письмах и документах находят выражение различные стадии развития этих отношений: установление деловых контактов, организация совместной деятельности

(долгосрочной или кратковременной), изменение условий, содержания деятельности, прекращение профессионально-деловых отношений. Жанровое разнообразие таких текстов велико: это договоры, соглашения, рекламные, информационные, гарантийные, сопроводительные письма, рекламации, письма-предложения, благодарности и т.д.

Внутрикорпоративный письменный профессионально-деловой дискурс фиксирует, регламентирует и корректирует вертикальные и горизонтальные отношения внутри учреждения, организации, предприятия; организует и направляет профессионально-производственную деятельность коллектива. Реализации этих целей служат приказы, распоряжения, служебные записки, бухгалтерская, финансовая документация фирмы и т.д. Внутрикорпоративное общение многоаспектно и многопланово. Оно может быть, как отмечалось, вертикальным (отношения руководитель - подчиненные) и горизонтальным (общение между сотрудниками, занимающими одинаковые должности в организации); официальным (когда участники общения ведут себя в строгом соответствии с социально-профессиональными ролями, согласно социальному статусу, а предметом общения являются вопросы организации производства) и межличностным, неформальным (если предметом обсуждения становятся отношения между людьми) и т.д.

Межкультурный письменный профессионально-деловой дискурс – общение между представителями различных социокультурных или национально-культурных профессиональных сообществ [28; с.261].

Современный профессионально-деловой дискурс характеризуется мультинациональностью и поликультурностью: расширяются связи между российскими и зарубежными предприятиями, в настоящее время в мире насчитывается более 40 тыс. транснациональных корпораций с более чем 250

тыс. филиалов, в которых работает несколько десятков миллионов людей. Поэтому большое значение приобретает владение стратегиями толерантного межкультурного взаимодействия: умением понимать и принимать речеповеденческие особенности коммуникантов, имеющие социо- и этнокультурную обусловленность.

Обобщим основные характеристики выделенных типов письменного профессионально-делового дискурса.

Участниками *государственно - административного письменного профессионально-делового дискурса* являются государственные органы, государственные и негосударственные учреждения, предприятия, организации. Для этого вида дискурса характерны отношения субординации: организация и регуляция которых осуществляется государственными органами деятельности организаций, фирм, учреждений. Основными жанровыми текстами являются законы, законодательные акты, указы и т.д.

Межкорпоративный письменный профессионально-деловой дискурс часто характерен для коммерческих и некоммерческих организаций, предприятий, учреждений, фирм и т.п. Отношения в данном виде дискурса равнопартнерские (сотрудничество, конкуренция). Основными жанрами профессионального текста являются контракт, оферта, рекламация, рекламные, сопроводительные, гарантийные письма и т.д.

Внутрикорпоративный письменный профессионально-деловой дискурс осуществляется сотрудниками одного предприятия, организации, фирмы и т.д. Для него характерны вертикальные отношения (субординация: руководитель - сотрудники организации); горизонтальные отношения (равнопартнерские — между сотрудниками). Организационно распорядительная документация

(приказ, распоряжение и т.п.), финансовая, коммерческая документация и т.д. – являются основными жанровыми текстами данного типа дискурса.

Последний тип дискурса – *межкультурный письменный профессионально-деловой дискурс*, который используется представителями различных национально-культурных профессиональных сообществ. Для него характерна толерантность, сотрудничество, а основными профессиональными текстами являются контракт, оферта, информационные письма и т.д [24; с. 30-39].

1.5 Инновационные технологии письменной профессионально-деловой коммуникации.

К инновациям в сфере письменного профессионально-делового общения относят факсимиле, SMS-сообщения, инфокоммуникационные технологии.

Под факсимиле (facsimile) ученые понимают точное воспроизведение печатного или рукописного документа или фотоматериалов. «Бытовое», повседневное название факсимиле – факс (fax).

Как отмечают исследователи (Н.Л. Колесникова и О.А. Долгина), факсимильная связь имеет большие преимущества: скорость, экономия времени. Строгих правил оформления факсимильных сообщений нет, их стиль не отличается от стиля оформления писем на бумажных носителях, однако специфика канала передачи накладывает определенные ограничения на подготовку и оформление таких сообщений:

– более благоприятное впечатление производят факсимильные послания на специальных бланках, где приведены данные об авторе и адресате письма, времени его отправки, номер телефона отправителя;

- необходимо указать количество страниц, упомянув, входит ли в них титульная страница;
- нужно помнить о том, что факс используется преимущественно для официальной деловой переписки. Письмо-благодарность, отправленное по факсу, может вызвать у адресата совсем не ту реакцию, на которую рассчитывал его автор;
- не следует отправлять по факсу слишком длинные письма, факсимильное сообщение не должно превышать по объему трех страниц [32; с. 54].

Электронная почта постепенно вытесняет факсимильную связь, но возможность поставить на документе личную подпись (подтверждающую подлинность документа), отправить по факсу счета, рисунки, планы в их обычном виде не позволяет исключить этот вид связи из арсенала средств профессионально-делового общения.

SMS-связь (от англ. short message service) предназначена для передачи небольших по объему сообщений. С помощью таких кратких посланий можно проинформировать делового партнера о месте и времени встречи, уточнить какие-либо детали достигнутой ранее договоренности, передать номера телефонов, адреса, цифровые данные. SMS-общение относится к наименее нормированным и регламентированным разновидностям письменной профессионально-деловой коммуникации. К его отличительным особенностям можно отнести использование специальной системы акронимов. Например, *IMHO* –in my humble opinion -по моему скромному умнению; *ASAP*- as soon as possible - как можно скорее; *MSG* - message сообщение; *BTW* - by the way – кстати.

Инфокоммуникационные технологии привели к возникновению особого типа письменного профессионально-делового дискурса, для которого характерно не четкое разделение участников общения на автора и адресата, как в традиционной деловой переписке, а подлинное дискурсивное соавторство, сотворчество, сотрудничество деловых партнеров в режиме on-line. Электронная почта, электронные базы данных, библиотеки, web-сайты всего за пятнадцать-двадцать лет почти полностью вытеснили традиционные объемные папки с документами и бухгалтерские книги. Современные приказы, постановления, распоряжения создаются и хранятся в компьютерах, рассылаются по интернету [42; с. 201-215].

Согласно исследованиям М. Майера, Р. Бабера, В. Пффафенберга, в конце XX столетия в США электронные сообщения составили больший объем информации, чем объем, передаваемый через американские почтовые службы; было продано больше персональных компьютеров, чем телевизоров; объем передачи данных на дальние расстояния превысил объем голосовых сообщений. И.Н. Розина приводит такие статистические данные: количество новых пользователей электронной почтой в мире возрастает ежегодно на 72%, количество пользователей интернета – на 42 %. Большинство электронных сообщений передаются адресату в любой точке планеты в течение 2 – 5 минут с момента нажатия кнопки «Отправить» [72; с.54], [48].

Наибольшее распространение в профессионально-деловом общении получили такие инфокоммуникационные технологии: компьютерная сеть (проект ARPANET, 1969 г.), электронная почта (изобретена Р. Томлинсоном в 1972 г.), глобальная сеть интернет (США, Англия, Норвегия, 1973 г.), сервисы обмена текстовыми сообщениями – дискуссионные группы, списки рассылки,

телеконференции (Usenet, 1979 г.), форумы, IRC, ICQ, а также WWW (создатель – Т. Бернерс-Ли, 1989 г.), Gopher (1992 г.), графический браузер (1994 г.), динамический HTML и интерактивные технологии (1999 г.) [40; с. 201-215].

По электронной почте (e-mail – сокращенное «electronic mail») отправляют и официальные предложения, и сообщения, напоминающие «мемо». Как отмечают исследователи (Н.Л. Колесникова, А.В. Голубева и др.), электронная почта, сочетающая преимущества нескольких видов связи (традиционной почты, телефона, факсимильной связи), отличается высокой скоростью передачи информации, дешевизной, возможностью редактирования и автоматического перевода отправляемых и полученных сообщений, удобством их хранения. Электронная почта в полном смысле слова сокращает время и пространство между деловыми партнерами из Африки и России, Германии и Франции: за считанные секунды деловое письмо доходит до адресата, важные проблемы обсуждаются и разрешаются в режиме реального времени.

Интернет-послание имеет трехкомпонентную структуру:

1) графа «Тема сообщения», в которой нужно обязательно указывать, чему посвящено послание. Указание темы сообщения – это не только соблюдение правил этикета электронной деловой переписки. Тема необходима для поиска и хранения электронной корреспонденции.

Формулировка темы должна быть конкретной. Например, указывать тему как «Проект договора» более надежно, чем ограничиться расплывчатым названием «Документ»;

2) «Простой текст» – часть экрана, в которой размещается текст послания. Существуют определенные правила его оформления:

- письмо не должно быть слишком длинным. Детальные описания проектов, запланированных встреч и т.п. лучше отправлять прикрепленным файлом;
- целесообразно разбить текст письма на абзацы – для его лучшего восприятия и понимания адресатом. Абзацы не следует делать слишком объемными, потому что текст на экране монитора воспринимается иначе, чем на бумаге;
- использовать специальные шрифтовые начертания (полужирный, курсив) можно только в том случае, если у адресата есть программа, которая сможет это воспроизвести;
- если в части экрана «Простой текст» размещается ответное письмо, можно продублировать (оставить) полученное сообщение или его часть – для того, чтобы адресат быстрее включился в обсуждение проблемы;
- в конце письма необходимо поставить подпись: несмотря на то, что в верхней части экрана указывается электронный адрес отправителя, подпись поможет адресату быстрее определить автора послания. Можно (в случае необходимости) также указать название организации, должность, номер телефона или другие сведения об авторе, которые могут оказаться полезными адресату;
- электронное деловое письмо оформляется по тем же правилам, что и обычное: оно должно содержать все необходимые этикетные формулы и этикетные блоки.

В электронном послании можно использовать специальные пиктограммы

- «заменители» невербальных средств делового общения, так называемые

смайлики: :-) – символ улыбки; :-(– знак для выражения сожаления, грусти, разочарования и т.п. Безусловно, использование таких символов не будет уместным в официальном послании или письме руководителю предприятия, но в обычном сообщении, которое направляется коллеге, это поможет разрядить обстановку, наладить дружеский контакт;

3) прикрепленный файл, в котором размещают официальные письма и документы. Если интернет-послание содержит прикрепленный файл, в графе «Простой текст» необходимо разместить сопроводительное сообщение о содержании письма или документа, корректно оформив необходимые этикетные блоки.

Электронный адрес состоит из двух частей, разделенных символом @. Помимо имени пользователя (username), находящегося в левой части, электронный адрес также включает доменный адрес(domain name). В состав доменного адреса входят название компьютерной сети (hostname – от английского host, хозяин), например: mail, yandex и т.д., а также (после точки) название домена верхнего уровня, указывающего регион, в котором находится пользователь.

Вместо названия домена в электронном адресе может указываться полное или сокращенное обозначение профиля организации, которой принадлежит электронный адрес:

- com фирмы, компании (company);
- edu образовательные учреждения (education);
- gov правительственные организации (governmental);
- mil военные организации (military);

- net сетевые организации (network);
- org некоммерческие организации (organization).

Технология электронной почты лежит в основе таких популярных способов профессионально- деловой инфо-коммуникации, как списки рассылки (mailing list), интернет-дискуссии (почтовое подключение).

Списки рассылки (электронная версия циркулярного письма) применяют для массового распространения информации. Одним нажатием клавиши можно направить письмо заказчикам, спонсорам, партнерам по бизнесу, руководству и подчиненным. Необходимо, однако, обращать внимание на этические аспекты такого вида связи: в массовую рассылку не должны попасть сведения личного характера о сотрудниках; затрудняет работу и массовая рассылка сообщений, которые касаются только одного-двух членов коллектива. Хорошей практикой является использование в массовой рассылке опции «слепая копия» (blind carbon copy, BCC): в этом случае адресат «не видит» остальных получателей электронного сообщения [42; с. 215-219].

Особый вид массовой рассылки – **ретиальная**, с помощью которой информацию направляют всем потенциально заинтересованным получателям. Ретиальные интернет-послания становятся настоящим бедствием для современных пользователей компьютерных сетей: рабочий день практически каждого обладателя интернет-связи начинается с очистки электронной почты от ненужных, неинтересных (а иногда и непристойных) посланий.

Интернет-дискуссии – разновидность инфокоммуникации «многие ко многим» (И.Н. Розина) – позволяют организовать коллективное обсуждение

профессионально-деловых проблем и выработку совместных решений в том случае, когда деловые партнеры находятся в разных городах или странах.

Особые функции в проведении таких конференций выполняет модератор – человек, инициирующий и направляющий коллективное обсуждение. Как и традиционная, интернет-дискуссия четко структурирована.

Исследователи выделяют следующие этапы ее организации и проведения (И.Н. Розина, М.А. Василик):

- 1) начало дискуссии (привлечение внимания к предмету дискуссии, пробуждение интереса);
- 2) представление информации по теме (перечень актуальных проблем, высказывание собственного мнения, имеющихся данных других авторов и пр.), иногда представление самого ведущего и участников в явной или неявной форме, например, в электронной подписи;
- 3) аргументирование, реагирование на реплики(представление определенной позиции, предположения);
- 4) опровержение доводов (разграничение отдельных возражений, приемлемое объяснение, нейтрализация замечаний);
- 5) завершение дискуссии(составление развернутого резюме с выделением основного вывода, перечня предложений для дальнейшего обсуждения, благодарности)[48][10;с.15].

Профессионально-деловое интернет-общение, как правило, менее регламентировано и официально, чем «классическая» письменная коммуникация. В современной науке широко обсуждается вопрос о нормах и

правилах делового интернет-общения. Некоторые ученые считают «электронную речь» письменной формой разговорной речи (специфическим признаком современной речевой коммуникации), не относят к грубым нарушениям иностилевые вкрапления, «свободное» построение предложений и текстов, грамматические ошибки. Однако большинство исследователей настаивает на необходимости соблюдения норм и этикетных правил в электронных профессионально-деловых письмах. Появился даже специальный термин нетикет (netiquette, от английского net – «сеть» и французского etiquette – «этикет»), который обозначает правила этикета электронной профессионально-деловой переписки. [39; с. 30].

Как мы видим, современный англоязычный письменный профессионально-деловой дискурс характеризуется полифункциональностью, содержательной и структурной сложностью. Активные процесс в профессионально-деловой лексике, излишняя языковая и стилистическая «демократизация» современного письменного делового общения, широкое распространение инновационных технологий делового взаимодействия повышают актуальность разработки проблем культуры письменной профессионально-деловой коммуникации.

ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ.

В первой главе мы рассмотрели общие теоретические понятия письма как вида речевой деятельности, его жанровую специфику, понятие современного англоязычного профессионально-делового дискурса, а также особенности обучения деловой письменной речи слушателей курсов английского языка и пришли к следующим выводам.

1. Как правило письмо определяют, как техническую сторону написания текстов или как процесс, или результат выражения мыслей с помощью письма. Конечная цель обучения письму на иностранном языке может быть определена как: составление текстов различных жанров. Опираясь на исследования отечественных лингвистов, мы разграничили понятия: письмо и письменная речь; описали этапы создания письменной речи и механизмы воспроизведения.
2. Мы рассмотрели этапы содержания обучения письменной речи слушателей курсов английского языка, а также подробно описали итоговые умения, которыми слушатели курсов английского языка должны обладать по завершению разных уровней. Также на основе исследований ученых, мы описали особенности происхождения навыков при овладении технической стороной письма на иностранном языке.
3. В третьей части первой главы, нами было показано разграничение понятий жанра и стиля в письме и описаны особенности и свойства официально-деловых текстов.
4. Четвертая часть первой главы посвящена разъяснению понятия дискурса. Под письменным профессионально-деловым дискурсом мы понимаем профессионально-деловое общение, которое осуществляется в письменной форме. Центральным компонентом письменного профессионально-делового дискурса является — письменное профессионально-деловое общение. Помимо процесса общения в понятие дискурса также включают: причины возникновения общения и причины прекращения общения, а также социальные, психологические, социо-, национально-, этнокультурные факторы.

В последней части мы рассматривали понятие инновационных технологий в деловой коммуникации. В течении последних 20 лет произошло три важных изменения в письменной коммуникации, которые повлияли на эпистолографию. Во-первых, современный человек стал повсеместно более занятым чем 10 или 20 лет назад. Во-вторых, это неустанное давление новых технологий связи: пейджеры, персональные компьютеры, электронная почта, факс, голосовая почта, мобильные телефоны и персональные цифровые помощники. Подобное количество технических устройств означают, что нас постоянно засыпают сообщениями люди, которые хотят нашего внимания. Из-за временного давления и информационной перегрузки, мы должны работать больше, чем когда-либо, чтобы получить и удержать внимание читателей.

Второе важное изменение в письменной форме также связано с информационной перегрузкой и временным давлением: сужение формата письма, не размер бумаги, но размер сообщения. Ключевой момент: чем короче, тем лучше.

Третье - важное изменение в современной эпистолографии в том, что переписка становится менее формальной и все более разговорной. В разговорном стиле лаконичность также давно в приоритете. Но появление электронной почты ускорило принятие разговорного стиля и изгнало корпоративный сленг.

Глава 2 МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ СЛУШАТЕЛЕЙ КУРСОВ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА.

2.1. Анализ учебников и учебных пособий, используемых при обучении деловому письму.

Мы проанализировали ряд учебников по курсу «Английский язык» уровня А2, чтобы выяснить, насколько они соответствуют требованиям на

предмет обучения деловой письменной коммуникации. Кроме этого, анализу подверглись некоторые практические, справочные и учебные пособия, которые полностью или частично посвящены обучению деловому письму и деловой письменной речи и предназначены для широкого круга лиц, изучающих английский язык. Мы попытались выяснить, можно ли полностью или частично использовать какие-либо из них при обучении слушателей курсов деловому письму на английском языке.

Анализ проводился по следующим критериям:

- темы;
- наличие теоретического или практического материала по составлению деловых писем;
- наличие штампов, клише, характерных речевых оборотов, свойственных деловому эпистолярному стилю на английском языке;
- комплексы подготовительных упражнений, их разнообразие и способы презентации;
- серии речемыслительных, проблемных или ситуативных заданий;
- количество образцов писем;
- наличие материала для промежуточного и итогового контроля и самоконтроля;
- наличие словарей разных типов.

Аналізу подверглись 9 единиц учебной литературы, в том числе и 9 учебно-практических или справочных пособий, имеющих общеделовую или специализированную направленность:

- 1) *Dellar H., Walkey A. (2011) «Outcomes. Pre-intermediate», Cengage Learning EMEA.*

- 2) Cotton D., Falvey D., Kent S. *«Market Leader. Pre-intermediate»*. 2002 Pearson Education Limited.
- 3) Frebairn I., Bygrave J., Copage J. *«Up Beat. Pre-intermediate»* 2009 Person ELT.
- 4) Cunningham S., Moor P., Eales F. *«Cutting Edge. Pre-intermediate»*. 2007 Pearson Education Limited.
- 5) Oxenden C. Latham-Koenig C., Seligson P. *«New English File»*. 1997. Oxford University Press.
- 6) Kay S., Jones V. *«Outcomes. Pre-intermediate»*. 2008 Macmillan.
- 7) Redston C., Cunningham G. *«Face2Face.Pre-intermediate»*. 2009 Cambridge.
- 8) Emerson P. *«E-mail English»*. 2009 Macmillan
- 9) Pile L. *«E-mailing»*. DELTA Publishing 2004
- 10) Сафонова В.В. *«Письмо на английском языке: Пособие для учащихся к учеб. англ. яз. для X-XI кл. шк. с углубл. изуч. англ. яз»*. - М., 1995.
- 11) Басс Э.М. *«Научная и деловая корреспонденция»*. Англ. яз. - М., 1991.
- 12) Кинг Ф.У., Кри Д. Энн *«Коммерческая корреспонденция на английском языке»*. -М., 1994.
- 13) Кумарова М.Г. *«Новый бизнес английский»*. - М., 1997.
- 14) Лукьянова Н.А. *«Настольная книга бизнесмена»*. - М.1996.
- 15) Мелех И.Я. *«Как пишут письма на английском языке»*. - М., 1993.
- 16) Слепович В.С. *«Деловой английский»*. - Мн., 2001.
- 17) Словенко И.С. *«Деловая переписка на английском языке»*. - М., 1993.
- 18) Шевелева С.А., Скворцова М.В. *«1000 фраз. Деловая переписка на английском языке»*. — М., 1998.

Остановимся в начале на учебниках курсового характера, чтобы выяснить насколько они формируют у учащихся основные, «базовые» навыки написания личного письма и готовят их к овладению умениями деловой письменной речи.

Проанализировав учебник «Outcomes, Pre-intermediate» авторов Dellar H., Walkey A. мы отмечаем, что учащиеся знакомятся с некоторыми образцами писем на английском языке. Авторы, предлагают комплекс упражнений на развитие письменной речи в конце учебника. В раздел включают такие темы как:

- 1) Writing personal profile;
- 2) Writing expressing ideas;
- 3) Writing describing places;
- 4) Writing plans and schedules;
- 5) Writing anecdotes;
- 6) Writing postcards;
- 7) Writing complaints;
- 8) Writing invitations.

Каждый модуль представляет из себя комплекс упражнений на формирование активного грамматического и лексического навыка. Авторы учебника предлагают примеры написания деловых и личных писем. Модули включают в себя, по меньшей мере, до 10 различных упражнений, которые завершаются продуктивным упражнением, в котором учащийся должен написать письмо по той или иной теме.

Таким образом мы пришли к выводу, что УМК «Outcomes» представляет собой достойный пример курсового учебника развивающий все виды речевой деятельности, в особенности – письмо, для которого выделен целый раздел.

УМК «Market Leader» авторов Cotton D., Falvey D., Kent S. является одним из самых популярных курсовых учебников для делового английского. На протяжении 12 модулей мы можем увидеть упражнения на развитие деловой письменной речи.

В учебнике для уровня A2 (Pre-intermediate) авторы предлагают упражнения на формирование и развитие навыков делового письма в разделе «Case Study» после каждого модуля. Слушателем курса предлагают написать письмо, служебную записку, отчет и другие виды писем, руководствуясь предложенной темой и ситуацией. Авторы включают в раздел таблицы и списки клише, устойчивых фразеологизмов и полезных фраз, которые слушатель может использовать при написании письма. Каждое упражнение сопровождается образцом.

В конце каждого модуля учебника «Market Leader» имеется раздел на проверку сформировавшихся навыков, который называется «Revision». В этом разделе учащимся предлагается написать то или иное письмо на определенную тему и объем.

Анализ учебника Frebairn I., Bygrave J., Copage J. «Up Beat» показал, что учащиеся лишь вскользь знакомятся с некоторыми образцами писем на английском языке. Авторы, очевидно, ставили своей главной целью обучение устной речи.

Так в разделе «Out and about» учащимся предлагается написать деловое письмо, приглашая коллегу на конференцию, используя слова и выражения, которые были представлены в разделе. А также авторы прилагают к упражнению похожее письмо-образец, которое может помочь учащемуся ознакомиться с форматом и правилами оформления.

Анализируя УМК «New English File» авторов Oxenden C. Latham-Koenig C., Seligson P., мы обнаружили несколько тренировочных и подготовительных упражнений развивающих навыки делового письма.

В шести из девяти возможных модулей авторы предлагают упражнения, которые развивают навык делового письма у учащихся. Например, во втором модуле слушателю курса предлагается написать письмо коллеге, описывая свою должность и предпочтения. Хотя данный вид письма можно отнести скорее к личной корреспонденции нежели к деловой, тем не менее авторы учебника снабдили задание устойчивыми выражениями и примерами с помощью которых учащийся может написать аналогичное письмо.

В пятом модуле, тема которого «Hotels and booking», учащийся должен составить письмо-жалобу на плохой сервис. В течении всего модуля, авторы предлагают множество упражнений на совершенствование грамматических и лексических навыков, а также образцы писем. На основе этих упражнений предполагается, что слушатель сможет написать похожее письмо – жалобу.

Задания на формирование навыков деловой письменной речи в восьмом модуле, схожи с пятым, однако тема модуля уже другая – «Making reservations».

В шестом модуле учащиеся осваивают лексику и грамматику по теме «In the street». Авторы знакомят их с особенностями жизни туристов в незнакомых местах. Слушатели читают интересные статьи о старинных городах, учатся понимать фразы, используемые в навигации на местности и в качестве завершения, подписывают открытку со своими впечатлениями о поездке. Авторы прилагают красивые иллюстрации английских старинных городов, что дает студентам дополнительный стимул и проверяет их социокультурные и страноведческие компетенции. В задании на письмо входят три упражнения: первое из которых относится к ориентировочно-подготовительному этапу.

Студенту предлагают порассуждать о городах, изображенных на картинках. Второе упражнение, которое соответствует стереотипизирующе-ситуативному этапу, в котором учащемуся нужно дополнить открытку, используя Present Simple и Present Continuous. В завершение учащийся должен подписать открытку для коллеги, рассказывая ему о своем пребывании в том или ином городе. Последнее упражнение соответствует варьирующе-ситуативному этапу.

Далее мы проанализировали «Cutting Edge. Pre-intermediate», авторов Cunningham S., Moor P., Eales F. Из пятнадцати возможных разделов в четырех мы обнаружили задание на формирование письменной деловой речи.

Тема первого модуля «People and Places». Авторы предлагают лексику, которую учащиеся могут использовать при знакомстве, и задание на формирование лексических и грамматических навыков: учащиеся должны письменно составить анкету с личными данными.

Седьмой модуль УМК «Cutting Edge» посвящен теме прошедшего времени. В течении всего модуля авторы предлагают различные биографии знаменитых людей. Финальным заданием на продукцию авторы предлагают написание своей собственной биографии.

Тринадцатый модуль учебного комплекса знакомит слушателей с темой трудоустройства. Вся лексика относится к теме работы. В конце модуля учащийся должен написать сопроводительное письмо к своему резюме, руководствуясь образцом и данной ранее лексикой.

Последний раздел, в котором мы обнаружили задания на обучение деловому письму - это четырнадцатый модуль. Тема модуля: «Keep in touch». В течении всего модуля обсуждается тема современных методов и способов коммуникации. Очень большое внимание уделяется теме электронной почты. Авторы прилагают большое количество образцов электронных писем разных

видов и стилей. Завершается модуль заданием на продукцию, где студенту нужно написать письмо другу или коллеге.

Несмотря на то, что в курсе «Cutting Edge» не так много заданий на деловое письмо, так как он все же, в первую очередь, создан для развития устной речи, мы считаем, что задания могут быть полезными для слушателей курсов, но в комплекте с другими учебными пособиями.

Аналогично учебнику Outcomes, УМК «Face2Face» имеет целый раздел, посвященный обучению письму. Задания на формирование навыков письменной речи сопряжены с упражнениями для развития чтения. Этот раздел находится в рабочей тетради в конце. Каждый модуль сопровождается подробным описанием и объяснением стилистических и лексических особенностей делового и личного писем.

В первом модуле авторы объясняют нормы и стандарты оформления адреса на конверте. В этом модуле предлагаются три задания, которые соответствуют этапам С.Ф. Шатилова. В первом задании предлагается разместить детали адреса в нужном порядке, во втором задании учащийся должен исправить ошибки в оформлении, в последнем задании слушатель должен написать свой адрес.

Во втором модуле знакомится с лексикой и нормами оформления личной анкеты. Задания в этом модуле подобны предыдущим.

В третьем модуле развивается тема профиля в интернете и составления личной биографии.

В четвертом модуле авторы предлагают упражнения, формирующие навыки написания делового письма – приглашения, используя электронную почту. В упражнениях делается упор на вежливые выражения. Используя

образцы и клише, учащиеся должны составить похожее письмо-приглашение, предназначенное для делового партнера из другой страны.

В седьмом модуле учащиеся знакомятся с темой кратких СМС-сообщений и темой сокращений в интернете.

Учебное пособие «E-mail English» автора Emerson P., разработано для слушателей курсов английского языка от уровня A2 до B1. Учебник может использоваться как для самостоятельной подготовки, так и во время аудиторных занятий. Авторы обещают читателям, что по пришествии практики 32 модулей, студент научится писать эффективные письма.

Также в учебнике имеется перечень устойчивых выражений и клише, которые можно использовать как в общем английском, так и в деловом.

Учебное пособие «E-mailing» автора Pile L основано на личностно-ориентированном подходе для слушателей курса уровня Pre-intermediate и Intermediate (т.е. A2-B1). Учебное пособие направлено на развитие коммуникативных навыков и умений ведения деловой переписки. Авторы учебного пособия предлагают учащимся как учебные упражнения, так и практические, которые подходят как для аудиторных, так и для самостоятельных занятий. В конце учебника представлены упражнения на повторения и контрольные тесты, которые помогают проследить прогресс.

В учебнике представлены 6 модулей:

1. *Getting started;*
2. *structuring your message;*
3. *being clear and concise;*
4. *choosing the right level of formality;*
5. *getting the tone right;*
6. *checking before you send.*

Каждый из модулей делится на подразделы:

1. *Context* – упражнения, которые можно отнести к подготовительным.
2. *Presentation and Practice* – упражнения, которые представляют собой обучающие упражнения на развитие грамматики и лексики.
3. *Tips* – автор обращает внимание учащегося на культурные и лингвистические особенности электронного письма, которые позволяют студенту писать наиболее эффективные письма.
4. *Consolidation* – задания, позволяющие применить полученные знания на практике.
5. *Reference* – авторы представляют полезные слова и выражение, которые можно использовать при написании писем.
6. *Review* – проверочные контрольные задания.

Учебник «Письмо на английском языке» автора В.В. Сафоновой, знакомят учащихся с различными видами писем на английском языке. В учебнике дан общий обзор частных и официальных писем.

Разделе "Writing a personal letter" представляет образцы написания писем друзьям по переписке, приглашений на вечеринки, ответных писем выражающих благодарность за приглашение, поздравительных открыток, ведение личного дневника. В занимательной и познавательной форме представлены упражнения по оформлению адреса на английском языке. Учащиеся находят реальные адреса знаменитых музеев, посольств и других учреждений России и Великобритании.

Раздел "Writing a formal letter" («Написание официального письма») содержит 8 образцов писем, однако выражающих только два коммуникативных намерения (запрос информации и сообщение информации), 2 теста по 9 и 7 во-

просов каждый соответственно. В качестве подготовительных упражнений предлагаются следующие:

- распознать, с какой целью написаны письма;
- сформулировать правила их составления;
- определить способы приветствия и прощания.

В конце раздела даны 3 объявления, по одному из которых необходимо написать письмо-запрос для получения подробностей о подготовительных курсах.

Учебное пособие Э.М. Басса состоит из 10 разделов и рассматривает следующие темы:

- 1) Макет письма. Текст на конверте.
- 2) Информация об отправлении печатного материала. Подтверждение получения писем или печатного материала. О датах в тексте письма.
- 3) Выражение благодарности и признательности. Вежливость, учтивость.
- 4) Просьба. Выражение внимания.
- 5) Сожаление, извинение, отказ.
- 6) Запрос. Информация и выражение интереса. Помощь и совет.
- 7) Оттиски, рефераты, публикации. Предложение статьи для публикации.
- 8) Приглашения. О визитах, гостеприимстве. Назначение встреч. Рекомендательные письма.
- 9) Организация конгрессов, конференций и т.д. Запрос об информации. Приглашения на конгрессы и конференции.
- 10) Поздравления. Приветствия и пожелания. Выражение симпатии и соболезнования.
- 11) Телеграммы.

Первый раздел включает после теоретической части, серию следующих подготовительных упражнений: чтение, написание дат и исправление в них ошибок, составление моделей писем, исправление расположения письма и конверта. Начиная со второго, каждый раздел имеет четкую структуру и содержит однотипный набор из 11 или 12 упражнений, последнее из которых носит ситуативный характер:

- Переведите на русский язык;
- Переведите на английский язык;
- Переведите следующие письма на русский язык;
- Переведите следующие письма на английский язык;
- Вставьте необходимые предлоги, если это необходимо;
- Вставьте необходимые артикли, если это необходимо;
- Вставьте необходимые слова в следующие выражения;
- Добавьте вступительные фразы в соответствии с моделью;
- Дополните предложения в соответствии с образцом;
- Составьте предложения, перестав слова в правильном порядке;
- Составьте предложения, используя составляющие части каждой колонки;
- Выпишите все единицы информации из письма. Ответьте на это письмо по всем пунктам. Используйте выражения из данного раздела.

Несмотря на то, что пособие имеет четкую структуру, на наш взгляд, оно содержит много специфической и профессиональной информацией, которую едва ли можно полностью использовать при обучении деловому письму слушателей курсов английского языка. Упражнения, в анализируемом учебнике, предусматривают в основном формирование лексико-грамматических навыков, которые, безусловно, необходимы для развития делового эпистолярной речи, однако этих упражнений недостаточно для

развития речевых умений. Речевые задания в данном пособии, на наш взгляд, представлены в ограниченном объеме.

Курс коммерческой корреспонденции Ф.У. Кинга содержит 150 образцов документов и писем и 740 оборотов и клише, характерных для делового английского языка. Книга включает 14 тематических разделов, в том числе общие правила составления деловых писем, разделы по составлению писем-запросов и ответов на них, по оформлению и выполнению заказов, упаковке и транспортировке грузов, ведению счетов и расчетам, банковским операциям, страхованию и т.д. Каждый раздел пособия состоит из соответствующих обширных теоретических сведений, образцов писем и деловых документов. Списанием приводятся речевые клише, поясняются сокращения и термины. Весь теоретический материал представлен на английском языке. Некоторые главы снабжены словарем с объяснением на английском языке и русским переводом. Практически в каждом разделе предлагается выполнить серию упражнений, которые носят в основном коммуникативный характер и предполагают написание уже готового письма или составление какого-либо документа. Вот характерные начала заданий:

- *"Write an answer to the enquiry..."* («Напишите ответ на запрос ...»);
- *"Compose a letter ..."* («Составьте письмо...»);
- *"Answer a foreign letter ..."* («Ответьте на зарубежное письмо ...»);
- *"Send a reply to letter ..."* («Пошлите ответ на письмо ...»);
- *"Imagine you are writing to a company ..."* («Представьте, что вы пишете компании ...»);
- *"Acknowledge an order ..."* («Подтвердите заказ ...») и т.п.

Иногда встречаются и тренировочные лексически направленные упражнения, например:

- *"Fill in the missing words"* («Вставьте пропущенные слова»);

- "Give the correct salutation and complimentary closing" («Напишите правильные приветствия и заключительные формулы вежливости») и др.

Всего насчитывается только 10 подготовительных и более ста коммуникативных заданий. Словаря в данном пособии нет. Вместо него предусмотрены заметки к незнакомым лексическим единицам к каждой странице. По мнению авторов, данный курс рассчитан на лиц, овладевших лишь базовой грамматикой и лексикой английского языка. Однако, на наш взгляд, его тексты слишком сложные и изобилуют специфической лексикой и терминологией. Следовательно, это пособие трудно использовать в обучении английскому языку в средней школе, т.к. оно требует серьезной языковой подготовки учащихся.

В курсе деловой лексики М.Г. Кумаровой представлен разнообразный материал по следующим темам: как правильно вести деловую переписку, составлять меморандумы и отчеты, формы деловой активности, рекламу, базовые условия поставки и условия платежа; освещены правовые аспекты коммерческой деятельности, вопросы работы отдела продаж, работа оптовых фирм, агентов и дистрибьюторов. Структурно первая и вторая части, касающиеся деловой письменной коммуникации, состоят из следующих компонентов: опорный текст по теме, смысловые и логические вопросы к тексту, образцы письменных документов, несколько тестовых заданий, коммуникативные упражнения по составлению писем, меморандумов и отчетов.

В первом разделе мы находим сведения о расположении делового письма на английском языке и его основных частях: заголовке, дате, ссылках, внутреннем адресе, обращении, начальном абзаце, тексте письма, заключительном абзаце, заключительной формуле вежливости, приложениях и копиях. Второй раздел рассказывает о составлении меморандумов и отчетов. В первой части обучающимся предлагаются 40 вопросов для самоконтроля, 14 коммуникатив-

ных упражнений и одно тестовое задание. Клишированные выражения даются в упражнениях, в качестве опорного материала для составления писем. К достоинствам данного пособия можно отнести наличие приложений, в которых приведены сведения по английской пунктуации, даются международные аббревиатуры, расшифровываются деловые термины, приводятся образцы документов и другие важные сведения. Одним из недостатков пособия можно считать незначительное количество полных документов-образцов (всего два письма и два меморандума) и полное отсутствие подготовительных упражнений, а также англо-русского и русско-английского словарей. В общем, книга в большей степени предназначена для служащих фирм и коммерческих организаций, банков, рекламных агентств, т.е. людей, тесно связанных с экономикой и предпринимательством, чем для школьников старших классов.

Настольная книга бизнесмена Н.А. Лукьяновой предназначена для тех, кто так или иначе связан с работой по развитию внешнеэкономических связей в области коммерческой деятельности. Автор рекомендует использовать данное пособие, как в системе высших учебных заведений, так и в специализированных коммерческих школах. Книга состоит из четырех глав, приложений и алфавитного англо-русского словаря-указателя. Словарь содержит около 1800 лексических единиц словосочетаний.

Первая глава (вводная) описывает все виды коммуникации, которые используются в настоящее время для осуществления делового общения, и является справочной. Она содержит 6 разделов, в том числе «Письма», «Телексы», «Телеграммы» и «Телекопии (Факсимиле)». Информация, которая подлежит обсуждению и на базе которой происходит накопление и повторение деловой (коммерческой) лексики, фразеологии и структур, дается на

английском языке. Та информация, которая нужна для понимания того или иного явления, дается на русском языке в примечаниях и сносках.

В данных разделах можно найти всю информацию, касающуюся составления деловых писем, телексов и телеграмм, полезные фразы и выражения, используемые в деловой письменной коммуникации, а также образцы писем и телеграмм. Для закрепления материала учащимся предложен 21 вопрос для самоконтроля и следующие подготовительные упражнения: написание даты, вступительных обращений и заключительных формул вежливости, внутреннего адреса. Автор приводит только три ситуативных задания, что, на наш взгляд, является недостаточным для развития речевых умений.

Справочно-учебное пособие И.Я. Мелеха содержит основные сведения об особенностях составления и оформления дружеских, официальных и деловых писем на английском языке. Книга содержит около 100 образцов писем, факсов, телексов и телеграмм, а также список сокращений, используемых в переписке на английском языке. Пособие состоит из 4-х разделов, в том числе структура письма, дружеская переписка, социально-бытовая переписка, деловая переписка. Каждый раздел состоит из краткого введения на русском языке, пояснительного текста, словаря, образцов писем и заданий. В конце каждого из разделов 2, 3, 4 предлагаются ситуативные задания: оформить дружеское или деловое письмо (например, представителю торговой фирмы); неофициальное приглашение на обед; письмо-запрос в бюро путешествий и т.д. Все ситуации даны на английском языке, для облегчения их перевода приводятся незнакомые слова и устойчивые выражения. Однако тренировочные упражнения, тесты для самоконтроля и ключи отсутствуют. Данное пособие, по мнению автора, рассчитано на самый широкий круг изучающих английский язык — учащихся средней школы, студентов и преподавателей высших учебных заведений, сотрудников

фирм, ведущих переписку с зарубежными партнерами, и менеджеров совместных предприятий. Несмотря на большое количество коммуникативных упражнений, отсутствие русско-английского словаря, по нашему мнению, затрудняет развитие деловой письменной речи.

Книга В.С. Слеповича представляет пособие по деловому английскому языку. По своему назначению оно является учебно-практическим и адресовано как студентам при изучении курса делового английского, так и всем тем, кто по роду своей деятельности имеет деловые контакты с зарубежными партнерами. Пособие включает 5 частей, охватывающих основные виды письменной и устной бизнес-коммуникации на английском языке: деловую переписку, обращение на работу, подготовку резюме, презентации и выступления, телефонные разговоры и переговоры, бизнес-коммуникацию в действии. Интересующая нас письменная бизнес-коммуникация (части I и II), представлена в пособии первой в виде деловой переписки и документации, необходимой для устройства на работу. Первая часть состоит из 5 разделов, в том числе структура и стиль письма, различные виды писем, такие как запросы, ответы на запросы, заказы, рекламации, также рассматривается переписка с банком, вопросы транспортировки грузов и т.п. Кроме этого автор приводит сведения о составлении факсовых и электронных сообщений. Отдельная глава посвящена полезным выражениям в деловой переписке. Часть II «Обращение на работу» содержит сведения о составлении резюме и сопроводительного письма. Теоретический материал представлен как на русском, так и на английском языках. Каждый подраздел содержит вопросы для самоконтроля на русском языке (всего 17) и коммуникативные упражнения (22). В первых двух частях автор приводит более 30 образцов писем и других деловых документов. Соблюдая принцип «от более простого к более сложному», на начальном этапе имеет место сопоставления английского

текста с русским. Однако отработка лексико-грамматических и пунктуационных навыков в данном пособии не предусмотрена. Словарем данный учебник не снабжен, что также, на наш взгляд, затруднит процесс обучения школьников.

Практическое пособие И.С. Словенко представляет собой путеводитель по наиболее общеупотребительным фразам и образцам деловой переписки. В начале автор приводит на английском языке сведения об оформлении конверта и делового письма, описывая каждую часть в отдельности. Далее один за другим следуют 19 опорных писем-образцов с различной коммуникативной направленностью: подтверждение, запрос, просьба, извещение, претензия и т.д. После каждого письма образца приводятся пояснительные заметки, затем предлагается выполнить серию коммуникативных упражнений с лексическими опорами. Задания всегда однотипные: «Compose letters out of the following» («Составьте письма из следующих (слов и словосочетаний)»). В некоторых разделах даются дополнительные подготовительные упражнения типа:

- *"Give Russian equivalents "* («Дайте русские эквиваленты»);
 - *"Translate into English "* («Переведите на английский язык»);
 - *"Read the following letter, paying attention to the underlined phrases "* («Прочитайте следующее письмо, обратив внимание на подчеркнутые фразы»);
 - *"Translate the following letters "* («Переведите следующие письма»);
 - *"Complete this letter by finding suitable words for each space (from the words in the margin) "* («Дополните данное письмо, подставив подходящие слова вместо пропусков (из слов на полях)»).
- "Insert prepositions where necessary "* («Вставьте предлоги, где это необходимо»);

Иногда в дополнительных упражнениях даются на русском языке ситуации, служащие основой для написания полного письма, составленного по всем

правилам. В количественном отношении упражнения соотносятся следующим образом: 85 ситуативных и только около 30 тренировочных заданий. Как мы видим, набор тренировочных упражнений не велик, кроме того, он не включает в себя грамматически и пунктуационно направленные задания. В пособии также отсутствуют словари.

Пособие С.А. Шевелевой, М.В. Скворцовой содержит лаконичные, четкие рекомендации для написания писем на английском языке. Весь теоретический материал представлен на русском языке. Книга включает в себя 8 тематических разделов, каждый из которых разбит от 3-х до 14-ти подразделов, содержит 60 образцов корреспонденции и документации (письма, факсы, контракты, заказы, ноты), но уже без параллельного перевода, около 300 фраз-клише и словарь по каждой теме. Фразы-клише представлены по четко определенным темам, наиболее часто встречающимся в деловой переписке: запросы и предложения, заказы и контракты, исполнение контрактов, претензии и их урегулирование, агентские соглашения и пр. В пособии практические отсутствуют какие-либо упражнения и тесты для самоконтроля, т.к. по своему назначению оно справочное, а не обучающее. Следовательно, оно предназначено не для обучения школьников, а для людей, уже ведущих переписку на английском языке, но нуждающихся в некотором дополнительном справочном материале.

Что касается учебно-практических пособий для широкого круга лиц и специалистов, несмотря на то, что большинство из них содержит необходимые сведения по ведению деловой корреспонденции, фразы-клише, авторы приводят достаточное количество писем-образцов, сравнительный анализ позволяет делать вывод о том, что в полном объеме проанализированные книги не могут быть использованы при обучении деловому письму в школьном курсе английского языка, т.к. они слишком сложны для неподготовленных к специфической

лексики учащихся. Использование вышеуказанных пособий возможно в обучении английскому языку при обучении деловому письму в ограниченном объеме, фрагментарно, в силу ряда причин, в том числе:

- перегруженность специфической лексикой и терминологией;
- представление теоретического и некоторого практического материала на русском языке, что неприемлемо для уроков английского языка;
- отсутствие ключей к упражнениям и/или переводов образцов, что затрудняет работу преподавателя;
- отсутствие материалов для промежуточного контроля.

Кроме этого у школьников могут возникнуть трудности в понимании содержания вследствие незнания фактического материала.

К достоинствам данных пособий отнесем такие как:

- наличие подробного теоретико-информативного материала;
- аутентичность представленных документов-образцов;
- большое количество разнообразных ситуативных упражнений;
- интересные серии подготовительных упражнений.

Среди недостатков проанализированных выше пособий можно указать следующие:

- отсутствие тренировочных лексических, грамматических и пунктуационных упражнений или их небольшое количество и, как следствие, малая эффективность;
- отсутствие или незначительное количество подготовительных упражнений по составлению деловых писем по отношению к ситуативным;
- представление сразу (без подготовительных) либо чисто ситуативных упражнений, либо ситуативных упражнений на основе лексических опор, либо вообще отсутствие данного типа заданий;

- отсутствие русско-английского словаря, который может обеспечить выход в продуктивную письменную речь.

Общие выводы заключаются в следующем: 1) в учебниках для школ отсутствует систематический и последовательный подход к обучению не только деловому, но и частному письму, акцент делается в основном на рецептивное восприятие образцов писем; 2) пособия для широкого круга лиц не всегда отвечают современным научно-методическим требованиям, в частности, упражнения представлены бессистемно и непоследовательно.

2.2 Деловая корреспонденция: виды, особенности и характеристики.

В коммерческой и управленческой деятельности для решения многочисленных вопросов используется обмен официальными сообщениями, которые именуются деловой корреспонденцией или деловым письмом. Нами выработаны квалификационные признаки, лежащие в основе пяти видов классификации деловых писем.

Функциональный признак:

- письма, требующие письма-ответа. К данным письмам относятся: письмо-предложение, письмо- обращение, письмо-просьба, письмо-вопрос;
- письма, не требующие ответа. К ним относятся: письма-предупреждения, напоминания, приглашения.

Структурный признак:

-стандартные или регламентированные письма, которые призваны решать регулярные экономико-правовые ситуации, которые реализуются в виде стандартных синтаксических конструкций;

-нерегламентированные письма, которые представляют собой текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

Тематический признак:

-деловая корреспонденция – как правило, переписка, касаемая экономических, правовых, финансовых и всех других форм деятельности предприятия;

-коммерческая корреспонденция - переписка по вопросам материально-технического снабжения и сбыта.

Признак адресата:

-обычные письма;

-циркулярные письма - направляются из одного источника в несколько адресов.

Композиционные особенности:

-одноаспектные письма, как правило, рассматривают одну проблему, один вопрос;

-многоаспектные письма, - несколько. Также многоаспектным считается письмо, содержащее однотипные и разнотипные аспекты - просьбы, сообщения и предложения [9; с.151-159].

2.2.1 Классификация деловых писем.

На основании вышеописанных признаков, мы определили некоторые виды документов в деловой корреспонденции.

Как правило, деловые письма имеют одинаковый формат и стиль. Современную деловую переписку ведут используя текстовый редактор. Зачастую используется фирменный бланк организации или частного лица. В зависимости от информации стиль может быть официальный и неофициальный и преимущественно используется активный залог.

1. Информационное письмо (FYI)

Письма с пометкой FYI считаются информационными, и данная аббревиатура может расшифровываться как “for your information” или “for your interest”, которые имеют русский эквивалент «к Вашему сведению». Письмо представляет собой короткое сообщение, которое содержит информацию, с которой читатель должен ознакомиться быстро. К тому же подобная информация может быть использована в виде справочного материала. Данное информационное письмо также используется для обсуждения текущих событий в компании или для новостей, которые могут повлиять на решение читателя в будущем.

В деловой электронной переписке подчеркивается, что отправитель хочет проинформировать получателя, но при этом сообщение не является поручением и не требует от получателя выполнения действий, непосредственно связанных с сообщением.

Как правило, аббревиатуру “FYI” используют в качестве темы электронного письма, но также она может использоваться и в записках, написанных от руки. К примеру, один из коллег читателя может оставить у него

на рабочем столе статью с приложенной запиской: “FYI: I thought this article would be interesting for you”.

Информационные письма – наиболее эффективный способ оповещения деловых партнеров об изменении контактной информации, такой как телефон, адрес, график работы. Пометка FYI в теме сообщения позволит получателю не потерять важную информацию в списке полученных писем.

Структура: 1) Привлечение внимание читателя; 2) объяснение деталей; 3) при необходимости просьба о выполнении, какого-либо действия; 4) просьба о связи с автором при наличии у читателя вопросов.

Устойчивые выражения: FYI; For your information; Thought you’d like to know; Please call me if you have any questions (Приложение: пример 1).

2. Письма-инструкции

Данный вид писем используется для дачи инструкций или их подтверждения. Для них характерна краткость и ограниченный формат. При возможности более подробный инструктаж чаще всего происходит по телефону или при личной встрече. Темой письма-инструкции чаще всего становится эксплуатация и ремонт оборудования.

Формат: Если в тексте письма есть любые предупреждения или же особенности, на которые читатель должен обратить внимание, то они должны выделяться жирным шрифтом. Объяснение важности и значимости следования письма-инструкции, а также объяснение возможных последствий при не выполнении является важной составляющей, дающей дополнительную мотивацию.

Структура: 1) Письмо начинается с краткого обзора ситуации; 2) описание инструкции по пунктам; 3) если автор работает в паре с читателем и имеет

отношение к решению общих проблем, то следует описать свои действия в четком формате. Например, Проблема 1 – Решение 1; Проблема 2 – Решение – 2; 4) просьба о связи с автором при наличии у читателя вопросов.

Устойчивые выражения: As discussed last week, we will discontinue...; When we place orders, please follow the process outlined below...; Attached is a proposal to simplify our...process; In reviewing our project list we've agreed on the following course of action (Приложение: пример 2)

3. Сопроводительное письмо

Сопроводительные письма, как правило, являются информационными по своей природе и просты в содержании. Они полезны так как, во-первых помогают читателю сэкономить время, объясняя что с ними прилагается, не заставляя читателя открывать все документы. Во-вторых, сопроводительные письма могут подчеркнуть важность, полезность и ценность прикрепленных документов. Сегодня сопроводительные письма отправляют вместе с отчетами, предложениями, руководствами, образцами продукции. Одни из самых распространенных видов сопроводительных писем используются при трудоустройстве, прилагая к ним резюме. Обычно кандидат подчеркивает свои достижения, и отсылает читателя к важным моментам своего резюме. Зачастую автор письма может попросить читателя провести для него собеседование.

Формат: При наличии нескольких документов, автор должен расположить их по пунктам и в порядке очереди, если документы требуют прочтения в конкретном порядке. Если документы включают техническую информацию, которая на взгляд автора может не заинтересовать читателя, то следует кратко описать ключевые моменты. Информацию, которая читателя может заинтересовать, можно отметить в виде ссылок в сопроводительном письме.

Структура: 1) В начале письма автор указывает, какие документы прилагаются и описывает заголовки документа, а также их краткое описание; 2) читателю сообщается содержание вложения, также объясняется, почему они предоставляют интерес, что можно с ними сделать или как их можно использовать; 4) прошение о связи с автором при наличии у читателя вопросов.

Устойчивые выражения: Enclosed is our department's 2004 budget and marketing plan; The following material contains details about the recall of part no. ...; The attached report describes...; Please read and follow the instructions on page of the enclosed policy; Please call me if you have any questions (Приложение: пример 3).

4. Письма, распространяющие техническую информацию.

Инженеры, врачи и другие специалисты часто пишут и получают письма, содержащие техническую информацию. Данные письма помогают в коммуникации между профессионалами одной сферы и часто содержат адреса веб-сайтов, спецификации продуктов, руководства и технические документы.

Формат: Краткое описание имеет важное значение для создания основы, последовательности и простого понимания. Как правило, письмо с технической документацией не должно быть больше двух страниц. При наличии большого количества информации, автор должен создать отдельный документ во вложении. Немаловажно знать аудиторию, которая будет читать письмо. Автор должен предугадать уровень владения технической информацией читателя, который может являться инженером, руководителем, не имеющим техническую специальность или студент.

Структура: 1) Письмо должно начинаться с основания для написания и автор должен сообщить тему технической информации; 2) письмо должно быть тщательно и логично выстроено. Каждый контрольно-технический пункт

должен быть выстроен систематично, используя терминологию, которая подходит для аудитории, которая получит письмо. 3) Автор должен завершить письмо кратким изложением основных пунктов и, прилагая ресурсы для получения дополнительной информации, которые могут быть в виде отдельного документа, веб-сайтом компании, или и тем и другим.

Устойчивые выражения: I wanted to bring to your attention...; The following material contains details about...; If you'd like further information...; To clarify any of the above...; Please call me if you have any questions....(Приложение: пример 4).

5. Электронные деловые письма

Электронные деловые письма предоставляют возможность для обмена идеями, контактами, а самое главное общаться с клиентами, коллегами и сотрудниками. Большинство людей посещают собрания, деловые встречи и мероприятия, заводят контакты. Электронные деловые письма позволяют эффективно поддерживать контакты и развивать деловые и профессиональные отношения (Приложение: пример 5).

6. Деловое приветствие

При деловой встрече принято обмениваться визитными карточками для сохранения контактной информации собеседника. Например, имя, адрес электронной почты, номер телефона, почтовый адрес. После обмена визитками последующее приветствие позволяет автору письма повторно предоставить информацию о себе, напомнить об информации, которую коммуниканты обсуждали ранее, а также автор имеет возможность предоставить дополнительную информацию, которая не была представлена ранее. Данное

письмо поможет закрепить данные об авторе не только в памяти электронного ящика, но и в памяти читателя.

Формат: Как правило, письмо приветствие отправляется в течении 48 часов после личной встречи.

Структура: 1)Автор должен начать письмо с фразы “a pleasure to meet you”; 2)читателю стоит напомнить о последнем разговоре и событии, при котором он состоялся; 3)письмо, как правило, завершается причиной, по которой собеседники могут остаться в контакте друг с другом и высказать желание о следующем контакте в будущем.

Устойчивые выражения: It was great meeting you at last night’s event..; I enjoyed sharing war stories about our industry...; I look forward to talking again about working with you on the project idea we discussed...; Based on our conversation..., I thought you might find the enclosed article of interest...; My colleague, [name], would be a good prospect for you, when you contact her please let her know I referred you (Приложение: пример 6).

7. Письмо, сопровождающее деловой подарок

Люди делают подарки для родных и любимых людей, но деловые подарки кардинально отличаются. Главный мотив бизнес-подарков – это укрепление деловых отношений. Как правило, деловые подарки сопровождаются персонализированной запиской, это заставляет клиента чувствовать себя особенным, не обязывая отвечать взаимностью. Безличный подарок прямиком из магазина может показаться получателю холодным и безразличным. Добавление короткой рукописной или набранной заметки может сделать подарочную подачу гораздо более эффективной в достижении желаемых результатов.

Формат: Если автор дарит подарок, который изготавливается на его фирме, то не стоит объяснять его функции и преимущества, ведь он не продается, а принимается в дар. Так же как и информационные письма (FYI), письмо, сопровождающие подарок должно быть кратким. Если автор долго и обстоятельно объясняет причину подарка, то это будет раздражать получателя. Исследования показывают, что бизнес-подарки работают эффективнее, если их преподносят вне повода и неожиданно. Многие крупные фирмы получают подарки на праздники и таким образом подарок автора рискует затеряться среди них.

Структура: 1)Автор указывает причину отправки подарка; 2)письмо завершается наилучшими пожеланиями.

Устойчивые выражения: I hope you enjoy the enclosed...; After our conversation about..., I saw this in the store and had to get it for you...; Just a little something for you because I appreciate our relationship...(Приложение: пример 7).

8. Деловая просьба

У любого сотрудника возникает потребность в просьбе о помощи или одолжении. Например, просьба об интервью, о письме-рекомендации, совете, информации, идеи, консультации и т.д.

Автор должен объяснить читателю, почему он выбрал именно его. Просьба должна формулироваться четко, но кратко. Завершается письмо благодарностью за потраченное время и извинением за возможные беспокойство.

Структура: 1)Автор начинает письмо с просьбы; 2)Читателю нужно объяснить подробности и обстоятельства; 3)Следует объяснить причину выбора читателя в качестве помощника; 5)Завершается письмо благодарностью и/или извинениями за потраченное время и беспокойства.

Устойчивые выражения: I have a favor to ask...; Could you help us with a small favor?; Would you be willing?; Would it be possible?; Please let me know if you'd be able to...; We appreciate your assistance...; We look forward to hearing your reply (Приложение: пример 8).

9. Запрос о сотрудничестве

В современном корпоративном мире исполнение проектов любого значительного объема предполагает помощь извне. Задача перед автором письма состоит в том, чтобы попросить помощи у человека, у которого может не быть времени, возможности или желания сделать это. Например, читателя могут попросить о сотрудничестве, об организации встречи, помощи в разрешении кредитной проблемы или продления срока и т.д.

Структура: 1)Автор начинает письмо с информации о себе, если есть вероятность, что его не знают; 2)читателю нужно объяснить подробности и обстоятельства возможного сотрудничества; 3)следует объяснить причину выбора читателя в качестве помощника; 5)завершается письмо благодарностью и/или извинениями за потраченное время и беспокойства.

Устойчивые выражения: Your firm has the reputation...; Would you be willing...?; I'm looking for information...; Are you available...?; We eagerly await your reply...; Would this be of interest... (Приложение: пример 9) ?

10. Запрос информации

Часто выполняя ту или иную работу, сотруднику не хватает информации вне компании или внутри. Получение ее с помощью электронного письма является наиболее эффективной средой в отличие от телефонного звонка или

факса. Запрос добавляет безотлагательность этому письму и позволяет читателю прикрепить документы, файлы, ссылки.

Формат: Автору следует указать дату, к которой читателю необходимо передать информацию.

Структура: 1)Автор должен сформулировать свой запрос наиболее четко; 2)при необходимости, автор может указать, почему запрос получает именно этот читатель, а не другой сотрудник; 3)читателю выражается благодарность за будущую помощь.

Устойчивые выражения: Would you please send me last quarter's sales statements?; Would you mind sharing a copy of the proposal you wrote?;We'd appreciate it if you could take a few moments to fill out the attached questionnaire; I know you're busy and appreciate your time; Thank you, in advance for helping us with this (Приложение: пример 10).

11.Запрос на проведение личной встречи.

Письмо-просьба о личной встрече, если проблема не решается заочно. Для данного письма характерна четко установленная цель и характер интервью. Автор должен предупредить читателя о вероятной длительности интервью.

Структура: 1)Автор выступает с четким заявлением о себе (кем он является); 2)читатель должен быть осведомлен о причине встречи; 3)автор завершает письмо, выражая благодарность и признательность за сотрудничество.

Устойчивые выражения: If you would be willing; I know you must be very busy...; It would be invaluable to meet with you; I would enjoy the opportunity to speak with you...; I would like to share your experience with my audience/organization...; Discuss your accomplishments/the success you have had with; Please contact me — if you are too busy to reply I will call you (Приложение: пример 11).

12. Ответ на письмо-заявку

Когда сотрудник получает заявку или запрос на то или иное действие, естественно, что скорость ответа крайне важна. Чем дольше обрабатывается запрос, тем клиент или коллега менее заинтересован в получении ответа по тому или иному вопросу.

Ответить на заявку можно как по обычной почте, так и по электронной. Иногда от сотрудника требуется отправить оригинал документа, а по электронной почте его не вышлешь. В любых других случаях электронное письмо рассматривается как приоритетное, так как оно наиболее быстрое. Однако любые важные письма или письма-отказы обычно посылают реальным письмом, так как они считаются более личными. При отказе автор может приложить ресурсы или любую информацию для решения вопроса.

Структура: 1) Автор благодарит реципиента за заявку (запрос); 2) читатель получает ответ о том, может ли он получить то, о чем он просил или нет; 3) автор указывает причины или временные рамки, в которых будет сделано то, о чем просил реципиент.

Устойчивые выражения: Thanks for thinking of me; I'm flattered you've asked me for my advice on [subject]; I regret that I won't be able to; As requested, I've enclosed a copy of [material] (Приложение: пример 12).

13. Письмо – отказ

Время от времени любому человеку приходится отказывать. Но тем не менее отказывать в письме всегда менее «болезненно», чем делать это при личной встрече. Естественно, что реципиенту нужно объяснить причину отказа в письме, которое должно быть составлено логично и максимально вежливо.

Структура: 1) Автор благодарит реципиента за запрос; 2) Реципиенту приносятся извинения и отказывается в заявке (запросе); 3) Автор указывает причину отказа; 4) Реципиенту предлагается помощь в решении этого вопроса. Автор может приложить ссылки, информационное письмо или любой другой ресурс.

Устойчивые выражения: I appreciate your invitation; We carefully study all requests we receive; Unfortunately, my schedule doesn't allow for me to (Приложение: пример 13).

14.Приглашение

Деловое письмо-приглашение - это приглашение на какое-то мероприятие: конференцию, работу, собеседование, выставку, встречу, концерт, благотворительный вечер, семинар, совещание и т.п. Текст приглашения должен содержать четкую и конкретную информацию о дате и месте проведения торжества. Письмо может быть адресовано как одному лицу, так и нескольким одновременно. Отправляется письмо-приглашение, как правило, за несколько дней или даже недель до проведения мероприятия, чтобы приглашенный человек имел время и возможность принять решение и собраться на торжество.

Структура: 1) Автор начинает письмо с приглашения читателя для участия в том или ином событии. 2)Автор указывает детали, которые читателю необходимо знать: организацию, время, место и любые специальные инструкции (например, дресс-код).

Устойчивые выражения: I hope you'll join us; Don't miss this chance to mix and mingle with old friends and new acquaintances; You're invited to the prestigious

annual [name] awards dinner; We look forward to seeing you in July (Приложение: пример 14).

15. Письмо-отказ от приглашения

Желательно отправлять письмо-ответ на предложение, даже в случае отказа от предложения. Отказ необходимо сформулировать вежливо, указать причину отказа, пусть даже выдуманную.

Структура: 1) Автор краток и выражает признательность за приглашение. 2) Автор дает знать, что он был рад рассмотреть приглашение. 3) Реципиенту объясняется причина отказа. 4) Автор желает успеха и надеется на встречу в будущем.

Устойчивые выражения: Please accept my best wishes for future success; Thank you for thinking of me and best wishes in all your endeavors; I know your organization will continue to make a great contribution to our community; I will be following your activities. Perhaps I will be able to participate in the future; Best wishes!; I hope you will consider me for membership again when circumstances allow; Accept my sincere thanks for; Must regretfully decline; Wish I could accept; Best wishes for your success; Keep up the good work; Thank you once more. [36; p.150-260] (Приложение: пример 15).

2.3. Структура и основное содержание обучения элементам делового письма на английском языке. Компоненты содержания и основы обучения деловой переписке.

Разработанный нами специализированный профильно-ориентированный комплекс упражнений вводит учащихся в условный мир деловых и профессиональных отношений, знакомя с общими правилами составления

делового письма международного образца независимо от сферы его функционирования.

Цель комплекса - сформировать навыки написания деловых писем на английском языке у школьников старших классов средней школы.

Основными задачами являются:

- знакомство со структурой, стилем и правилами написания делового письма;
- изучение основных видов делового письма;
- расширение лексического запаса старшеклассников официально-деловой лексикой, клишированными фразами, соответствующими тому или иному коммуникативному намерению;
- закрепление ранее изученных времен английского глагола;
- ознакомление с новыми грамматическими явлениями;
- изучение пунктуации английского делового письма.

Как было сказано ранее, иностранный язык как учебная дисциплина «беспредметен», «беспределен». Он является носителем информации, формой ее существования. [39; с.50]. «Беспредметность» и «беспредельность» ИЯ, позволяющие наполнять процесс обучения любым содержанием, обеспечивают возможность проведения комплекса, не увеличивая количество учебных часов и не усугубляя проблему перегруженности слушателей.

Подготовка слушателей курса к написанию делового письма должна логично и естественно включаться в общий процесс обучения английскому языку без ущерба выполнения программных требований.

Экспериментальный комплекс упражнений рассчитан на 32 часа.

Таблица 1. Программа экспериментального курса обучения деловой письменной речи.

Содержание занятий	Кол-во учебного времени
Раздел 1. Введение	
1.1 Характерные черты, стиль и расположение реквизитов делового письма.	3
1.2 Написание адреса, оформление конверта и шапка делового письма.	3
1.3 Ссылка, дата, указание на конкретное лицо, заголовок текста письма.	3
1.4 Вступительное обращение, заключительная формула вежливости. Вступительный и заключительный абзацы.	3
1.5 Текст письма. Подпись, приложения и указание на рассылку копий.	4
1.6 Промежуточный контроль лексико-грамматических и пунктуационных навыков.	1
1.7 Урок-повторение	1
1.8 Итоговый контроль по Разделу 1 (контроль теоретических сведений о деловом письме, рецептивных и продуктивных навыков и умений написания делового письма)	1

Раздел 2.	4
2.1 Лексика и устойчивые выражения	
Раздел 3.	2
3.1 Быстрые средства связи: телеграммы, факсимильные и электронные сообщения.	
Итоговый контроль по Разделам 1-3.	3
Резерв	3
Всего часов	32

Первый раздел включает 5 тем:

1. Характерные черты, стиль и расположение частей делового письма.
2. Заголовок письма, написание адреса, расположение конверта.
3. Ссылка, дата, указание на конкретное лицо, заголовок к тексту письма.
4. Вступительное обращение и заключительная формула вежливости.
Вступительные и заключительные абзацы.
5. Текст письма. Подпись, приложения и рассылаемые копии.

Цель второго раздела - ознакомление учащихся с лексикой из профессиональной сферы. В третьем разделе учащиеся знакомятся с особенностями деловых сообщений для оперативных средств связи. Материал данного раздела осваивается в ознакомительном плане.

Курс завершается итоговым контролем.

При создании экспериментального комплекса упражнений мы руководствовались следующими основными требованиями:

Требования к отбору текстов для обучения деловому письму на английском языке:

- тематическая направленность;
- аутентичность;
- прозрачность коммуникативного намерения;
- доступность содержания для данного возрастного контингента.

2) Требования к организации материала:

- от простого к сложному;
- от текста к знаниям;
- от рецептивного восприятия к активному воспроизведению и порождению;
- квантование, дозирование материала;
- наличие опор, схем, алгоритмов;
- использование проблемных заданий.

3) Требования к работе учителя:

- организация подготовительной работы, направленной на выработку навыков;
- организация практики составления деловых писем, направленной на развитие умений;
- организация самостоятельной работы учащихся;
- организация контроля.

Учитывая вариативность содержания обучения ИЯ, мы выделили следующие основные компоненты содержания обучения элементам делового письма:

- лингвистический (специально отобранный языковой материал: лексический, грамматический, пунктуационный);
- прагматический (коммуникативные намерения и способы их выражения);
- предметный (темы, проблемы, ситуации);

- социокультурный (национальные особенности расположения реквизитов делового письма на английском языке, способы обращения на письме с учетом личности адресата, правила этикетного характера, принятые в деловой переписке).

Рассмотрим подробнее компоненты содержания в сравнении с программными требованиями по иностранным языкам, для выявления материала, на который может опираться учитель при обучении деловой переписке.

Лингвистический компонент. Согласно программе разработанной образовательным центром Windsor, обучения иностранному языку слушатели должны освоить следующий лексический материал :

- числительные с суффиксами -teen, -ty, -th;
- существительные с суффиксами -er(-or), -tion, -ness, -ist, -ism, -(i)ty, -ing;
- прилагательные с суффиксами -y, -ful, -able, -less, -ic(-al), -ish, -ous;
- наречия с суффиксом -ly;
- глаголы с суффиксом -en. слова с префиксами un-, in-, im-, il-, ir-, re-[65], [68];

Кроме этого учащиеся знакомятся с такими явлениями как словосложение и конверсия.

Необходимо обратить более пристальное внимание на следующие виды лексических единиц, которые являются наиболее частотными в разработанном нами экспериментальном пособии по обучению элементам делового письма:

- 1) Существительные, отражающие понятия, связанные:
 - а) с процессом делового общения в целом: goods, enclosure, order, enquiry, arrival, receipt, term, condition, matter, etc.;
 - б) с характеристикой участников делового и профессионального общения: seller, buyer, employer, employee, applicant, etc.;

в) с вхождением в сферу профессиональной деятельности и с характеристикой процесса трудоустройства: job, resume, cover letter, application form, follow up letter; career, employment, competitive examination, experience, etc.;

г) с образовательной сферой: Bachelor's Degree, term paper, diploma, thesis, dissertation work, etc.;

д) понятиями конкретной сферой человеческой деятельности, т.е. термины: financial manager, letter of credit, etc.

2) Глаголы, связанные:

а) с деловой активностью в целом: to conduct, to create, to direct, to lead, to send, to receive, to apology, to order, to offer, to enclose, etc;

б) с характеристикой деятельности в процессе трудоустройства: to apply, to recruit, to fill in, to interview, to look for, etc;

3) Прилагательные и причастия в качестве определения наиболее значимых профессионально-деловых качеств: enthusiastic, outstanding, industrious, sociable, careful, attentive, honest, etc:

Из связующих элементов мы выделили следующие основные: as well as, despite/in spite of, although/even though/though, not only ... but, first of all, the matter is, the point is, in fact, in this connection, in view of/apart from in addition of/further of the above, on the other hand, moreover, besides, nevertheless и некоторые другие.

Среди новых или мало знакомых для слушателей курса уровня А2 грамматических явлений делового письма можно выделить следующие:

- условные предложения (использование shall/will/should/would после if),
- to be + инфинитив,
- эмфатические конструкции.

Эмфатические конструкции приводятся только как справочный материал. В то время как особенности употребления *shall/will/should/would* после *if*, (достаточно распространенного явления в деловых письмах) и оборот *to be + инфинитив* представлены в упражнениях в полной мере.

Нам представляется, что изучение ненормативных грамматических явлений (в частности, употребление *shall/will/should/would* после *if*) не только дополняет имеющиеся знания, но и приводит к переосмыслению сложившихся стереотипов, что, несомненно, должно привести к развитию языковых способностей учащихся.

Как правило изучение пунктуации делового письма начинается с нуля в виду доминирования русского языка. При обучении пунктуации делового письма не следует акцентировать внимание на общепринятых правилах, таких как «точка» в конце предложения, «запятая» при однородных членах предложения и т.п. Важно освоить специфические пунктуационные особенности, характерные для делового письма.

В нашем курсе фигурируют следующие характерные для деловых писем пунктуационные правила:

- 1) использования точки: после некоторых сокращений - *i.e. (id est - that is)*, *Ref. (reference)*, *Att. (attention)*, *c.c. (carbon copies)* и т.п.;
- 2) использование запятой: после обращения в начале письма (*Dear Sirs.*); после заключительной формулы вежливости в конце письма (*Yours faithfully.*); в обозначениях дат для отделения числа от года (*8 August, 2001*); для отделения частей адреса (*Messrs. Smith & Co., 20 High Street, London, E. C., England*);
- 3) использование двоеточия: после обращения в деловых письмах из США (*Dear Gentlemen.*); в ссылке (*JB:HI*); после указания на предмет письма (*Abt: (about)*, *Cone: (concerning)*, *Subject:*) и др.

4) использование наклонной линии: в ссылках (*C.B./J.S.*, *CB/js*) [28; с.261.

Прагматический компонент.

Изучение деловых писем будет способствовать дополнению, развитию и закреплению умений учащихся выражать то или иное коммуникативное намерение в письменной форме.

Для вхождения в сферу условно-деловых отношений и профессиональной деятельности мы отобрали следующие основные инициативные по характеру коммуникативные намерения, реализуемые в так называемых письмах-акциях:

- информирование;
- побуждение (запрос информации, просьба/заказ);
- жалоба.

Что касается реактивных коммуникативных намерений, которые имеют место в ответных письмах-реакциях, был сделан акцент на следующие:

- извинение;
- благодарность;
- согласие/отказ.

Способы выражения именно этих интенций были включены в экспериментальный комплекс упражнений по обучению деловому письму. Мы не считаем этот список исчерпывающим, поэтому в зависимости от целей написания делового письма он может быть расширен на основе номенклатурного перечня.

Говоря о письмах-реакциях, подразумевается, что необходимо отреагировать на какое-либо инициативное письмо, в котором не всегда может содержаться интенция информирования, запроса информации, просьбы, заказа или жалобы. Оговоримся, что другие возможные письма-акции представлены в по-

соби, но языковые средства для выражения коммуникативных намерений этих писем отнесены в разряд рецептивного усвоения [37; с. 45-49].

Что касается формул приветствия и прощания, они не рассматривались как отдельные коммуникативные намерения, так как являются неотъемлемой частью любого делового письма.

Предметный компонент. По-нашему мнению, все вышеуказанные формулы обеспечивают вхождение учащихся в условно-деловую и профессиональную сферу.

В качестве источников текстового материала мы использовали тексты из зарубежных и отечественных пособий, а также реальные письма частных лиц и предприятий.

Социокультурный компонент. Содержание данного компонента предполагает не только предъявление национально-культурного своеобразия оформления реквизитов делового письма на английском языке, но и способов обращения к адресату на письме (знакомый/незнакомый человек, мужчина/женщина, компания США/компания Великобритании и др.), лексических и грамматических способов выражения вежливости, поведенческий свод законов и правил, этикетных норм, принятых в деловой корреспонденции (обязательное подтверждение получения какого-либо сообщения, даже если ответное письмо будет состоять из одного предложения, использование «смайликов» в электронных сообщениях и т.п.)

В процессе обучения учащиеся должны научиться совершать следующие умственные действия с иноязычным языковым материалом, на основе которых передаются знания и формируются навыки, выступающие как средства познавательной деятельности:

- 1) работать с неизвестной лексикой при помощи словаря;

- 2) анализировать текстовый материал по форме и содержанию;
- 3) выполнять требования к оформлению деловых писем;
- 4) комбинировать изученный материал;
- 5) трансформировать предложенные модели;
- 6) создавать собственные тексты писем, используя изученный материал;
- 7) редактировать и корректировать собственные тексты [29; с. 115].

Осмысление этапов порождения дискурса, которые были описаны в главе 1, позволили нам определить следующие стадии в деятельности преподавателя в процессе обучения деловому письму:

- 1) Ознакомление учащихся с новыми лексико-грамматическими, культурологическими знаниями.
- 2) Организация подготовительной работы над элементами делового письма.
- 3) Организация практической работы по составлению деловых писем под руководством учителя.
- 4) Организация самостоятельной работы учащихся.
- 5) Контроль за деятельностью учащихся.

Напомним, что в отличие от текста, дискурс является, прежде всего, образцом реализации определенных коммуникативных намерений в контексте конкретной коммуникативной ситуации и по отношению к определенному партнеру, представителю иной культуры, выраженной уместными в данной ситуации языковыми и неязыковыми средствами.

Если в устном официально-деловом общении можно выделить такие типы дискурсов по форме передачи информации как деловая беседа, обсуждение деловых и профессиональных вопросов, расспрос, дискуссия, полемика, доклад, сообщение, устная рецензия, обзор, отчет, то применительно к письменной деловой коммуникации это будет письмо, анкета, резюме, телеграмма, мемо-

рандум, факсовое и электронное сообщения. По содержанию можно различают следующие типы дискурсов: информирование, жалобу, просьбу, согласие, отказ и т.п [76; с.19-22].

Этап ознакомления учащихся с новыми знаниями включает:

- а) объяснение нового фактического и лингвострановедческого материала;
- б) демонстрацию образцов писем или их отдельных реквизитов;
- в) ознакомление с типом дискурса (по форме и по содержанию);
- г) определение коммуникативной цели дискурса и способов ее выражения.

Организацию подготовительной работы к продуктивному деловому общению в письменной форме можно проводить по следующей схеме:

- а) восприятие отдельных составляющих (структурных, лингвистических) дискурса или его полной модели;
- б) анализ отдельных составляющих или целых дискурсов одного типа с целью установления их логико-смысловых структур, в т.ч. языковые средства внутритекстовой связи;
- в) сравнение отдельных составляющих дискурса или дискурсов различных типов;
- г) выполнение упражнений на закрепление языковых средств и на воспроизведение отдельных составляющих дискурса.

Практическую работу по воспроизведению и созданию дискурсов различных типов под руководством учителя можно организовать следующим образом:

- а) изучение ситуации официально-делового общения в профессионально-трудовой или условно-деловой сферах;
- б) отбор соответствующего заданной ситуации типа дискурса;
- в) определение коммуникативной цели дискурса и схемы реализации соответствующего коммуникативного намерения;

- г) отбор узуальных языковых средств, служащих для выражения определенного коммуникативного намерения и для внутритекстовой связи;
- д) синтез отобранного материала.

Создание дискурсов по заданной коммуникативной ситуации, его типу, коммуникативной цели (на основе так называемых логико-смысловых схем или опор) целесообразно начинать под руководством учителя, чтобы выработать у учащихся алгоритм самостоятельных действий [2; с.25-31].

Самостоятельная работа обучаемых по созданию различных типов дискурсов должна осуществляться только на основе ситуационных заданий и проходить несколько этапов:

- а) анализ;
- б) планирование;
- в) реализация плана;
- г) самоконтроль [2; 32-37].

После изучения первого раздела была проведена промежуточная контрольная работа, цель которой выявить уровень сформированности лексико-грамматических и пунктуационных навыков. Учащиеся должны были выполнить серию заданий, по характеру аналогичных упражнениям, экспериментального комплекса.

В эксперименте принимали участия слушатели корпоротивного курса английского языка. В группе находилось 18 человек. До начала эксперимента уровень учащихся был определен как A2.

Учащиеся прослушали курс по обучению деловому письму в объеме 32 часов. В начале курса мы проверили тест на определение знаний и навыков делового письма. В середине курса слушателям был предложен

промежуточный тест (См. приложение 3). В конце курса слушатели выполнили итоговый тест (См. приложение 4).

Мы проанализировали результаты трех тестов, полученные данные по группам представлены в таблице ниже. Из таблицы видно, что наиболее сформированными оказались пунктуационные навыки - **82%**; **69%** - качество сформированности лексических навыков; грамматически навыки оказались сформированными меньше всего - **65%**, хотя это все равно представляет собой достаточно высокий показатель. Мы объясняем это наличием интерференции в правилах пунктуации русского и английского языков, которые повидимому наиболее запомнились учащимся курса.

Таблица 2 Качество обученности слушателей

Типы заданий	Качество обученности
Стартовый тест	
Лексические	25%
Грамматические	20%
Пунктуационные	10%
Промежуточный тест	
Лексические	50%
Грамматические	40%
Пунктуационные	25%
Итоговый тест	
Лексические	69%
Грамматические	65%
Пунктуационные	82%

Из таблицы можно наблюдать положительную динамику формирования навыков и развития умений делового письма.

Таким образом, анализ результатов второй части предэкспериментального, промежуточного и итогового контроля

свидетельствует о том, что в результате проведенного экспериментального обучения у учащихся сформировались прочные лексико- грамматические и пунктуационные навыки, связанные с составлением разных видов деловых писем. Кроме этого, испытуемые усвоили национально- культурные особенности структурирования деловых писем на английском языке, способы обращения к разным адресатам, способы выражения вежливости.

Учащиеся научились более или менее последовательно и связно излагать свои мысли в письменной форме в соответствии с коммуникативной задачей. Таким образом, можно утверждать, что данные эксперимента подтвердили рабочую гипотезу диссертационного исследования.

Результаты итоговой контрольной работы.

После проведения итоговой контрольной работы один урок был посвящен анализу результатов среза и практической отработке характерных ошибок (за счет резервных часов).

После завершения экспериментального обучения была проведена итоговая контрольная работа. Учащиеся должны были в течение 2-х аудиторных часов выполнить на компьютере серию ситуационных заданий.

Работы оценивались по целому ряду показателей:

- наличие и соответствующее оформление основных частей, использование специальной лексики для описания личных качеств и профессиональных умений ;
- правильное расположение и оформление реквизитов, использование соответствующих коммуникативной задаче выражений, последовательность, связность, выражение вежливости, лексико- грамматическая и пунктуационная правильность;

- соответствие коммуникативному намерению, последовательность, связность, наличие регистра вежливости.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

Рассмотрев основные вопросы методики обучения элементам делового письма на английском языке слушателей курсов английского языка, а также подвергнув разработанный нами обучающий комплекс упражнений пролонгированной экспериментальной проверке, мы пришли к следующим выводам:

1. Обучение элементам деловой переписки на английском языке на курсах представляется не только полезно как эффективное средство профилизации преподавания предмета «иностранный язык», но и методически целесообразно, поскольку учебное время, отведенное на иностранный язык, лимитировано, что делает невозможным эффективное обучение всем видам иноязычной коммуникативной деятельности.

Вместе с тем, обучение деловой переписке на английском языке в практике преподавания затруднено в виду небольшого выбора учебных материалов, упражнений, учебных пособий, направленных на обучение деловому письму на английском языке.

2. Установлено, что в содержание обучения элементам делового письма на английском языке целесообразно выделить следующие компоненты: лингвистический, социокультурный, прагматический, предметный.

3. Упражнения, составляющие экспериментальный комплекс построены на наиболее распространенных видах делового письма: 1) по содержанию; 2) по форме.

В содержание обучения деловой переписке на английском языке необходимо включить такие явления, как особенности оформления деловых писем и их реквизитов, правила обращения к адресату в письменной форме.

4. Основными требованиями к текстовому материалу курса стали:

- тематическая направленность;
- аутентичность;
- прозрачность коммуникативного намерения;
- доступность содержания для старшеклассников.

Подход к организации материала следующий: от простого к сложному, от текста к знаниям, от рецептивного восприятия к активному, дозирование материала, наличие опор, использование проблемных заданий.

Работа учителя осуществляется:

- в организации подготовительной работы;
- в организации практики составления деловых писем;
- в организации самостоятельной работы учащихся;
- в организации контроля.

5. Важное значение в методике обучения деловому письму занимает контролирующая функция, реализуемая в следующих видах контроля:

- непрерывный;
- промежуточный;
- итоговый (по разделу и по курсу в целом).

6. Объектами контроля являются передаваемые знания, формируемые навыки и развиваемые умения. Для эффективности контроля умений делового письма, определены показатели уровня сформированности коммуникативных умений делового письма:

- соответствие коммуникативной задаче;

- логичность, последовательность;
- связность;
- использование этикетных форм вежливости.

7. В ходе методического эксперимента, состоящего из трех этапов. - 1) разработка обучающего курса; 2) определение уровня мотивации к обучению деловому письму на английском языке; 3) обучение элементам делового письма; была проверена достоверность рабочей гипотезы диссертационного исследования, которая подтвердилась данными эксперимента. Учащиеся усвоили основные виды деловых писем, особенности оформления их реквизитов. Динамика развития говорит о сформированности лексико-грамматических и пунктуационных навыков, связанных с составлением разных видов деловой корреспонденции. Качество обученности после эксперимента улучшилось по всем показателям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предпринятое исследование посвящено разработке одной из актуальных проблем современной лингводидактики - профилизации преподавания английского языка. Предпринята одна из первых попыток построить профильно-ориентированное обучение английскому языку с учетом востребованной в настоящее время профессиональной деятельности менеджера среднего класса, секретаря, делопроизводителя и т.п. Для решения поставленной задачи потребовалось переосмысление всего процесса преподавания английскому языку. В первую очередь это относится к письму и письменной речи, которые традиционно в течение десятков лет рассматривались как средство обучения

другим видам речевой деятельности. И, таким образом, по замечанию профессора Е.И. Пассова, письмо оказалось в роли «Золушки» отечественной методики.

Установлено, что деловое письмо оказывается наиболее востребованным в практике использования иностранного языка в письменной форме.

В работе мы предприняли попытку определить должное место письму в современной парадигме преподавания иностранных языков и культур.

Применительно к процессу изучения иностранного языка вряд ли можно утверждать, что человек владеет языком, если он не умеет писать.

Научно-технический прогресс изменил представление о целом ряде вещей, в т.ч. и о таком, казалось бы, незыблемом, как письмо. Человек современной цивилизации, говоря о письме, представляет себе клавиатуру компьютера, ибо современный деловой человек «пишет» с помощью ноутбука.

Очевидно, и письмо становится также все более строгим и деловым. Эпистолярный жанр, в своем традиционном представлении, кажется, канул в лету.

В диссертации подробно рассмотрены типы и виды деловой переписки на английском языке. К стандартизированным письмам относятся письма-запросы, предложения, заказы, рекламации, подтверждения, согласия, отказы, сопроводительные письма и другие.

Суть профильного обучения - овладение слушателями умением составлять различного рода деловые письма на английском языке.

Цель разработанной нами методики является овладение наиболее употребительными формами деловой письменной речи и ознакомление с целым рядом других существующих в международной речевой практике.

Дефицит учебного времени в программе курса обучения реально компенсируется целями и задачами разработанного нами комплекса упражнений,

ибо опыт показывает, что для овладения иноязычной устной речью требуется очень много учебного времени, для овладения умением деловой переписки требуется разумное использование малого количества времени.

В этом курсе предусмотрены блоки подготовительных и речевых упражнений.

Было проведено экспериментальное обучение, основанное на константной методике (только экспериментальные группы), результаты которого со всей убедительностью показали, что за этот короткий курс слушателями курсов могут быть освоены элементы делового письма на английском языке, которые со всей очевидностью можно рассматривать как профильно-ориентированные умения.

Эксперимент показал, что разработанная методика является эффективной, жизнеспособной. Она может быть успешно применена и в других типах учебных заведений. Основы методики обучения элементам делового письма на английском языке можно использовать при создании курсов по деловой переписке и на других иностранных языках. Результаты итоговой контрольной работы приведены в главе 2. Данные таблицы наглядно показывают, что у учащихся сформировалась достаточная теоретическая база для самостоятельного составления деловых писем, **а именно 70% общий процент качества.** Учащиеся прочно усвоили правила расположения реквизитов делового письма и правила их оформления и использования.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Арутюнова Н.Д. Фактор адресата.//Известия АН СССР. Серия лит. и язык. - М.: 1981. - т.40. - №4. – 356 с.
2. Арутюнова Н.Д. Дискурс // Лингвистический энциклопедический словарь. М.: Сов. Энциклопедия, 1990 с.136-137.
3. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов. - М.: Советская энциклопедия, 1969. - 607 с.
4. Басаков М.И Основы делопроизводства в вопросах и ответах. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 1997. – 82 с.
5. Басс Э.М. Научная и деловая корреспонденция. Английский язык./Каф. иностранных языков АН СССР. - М.: Наука, 1991. - 176 с.

6. Б.В. Беляев Очерки по психологии обучения иностранным языкам. Пособие для преподавателей и студентов. Издание второе, переработанное и дополненное. М.: «Просвещение», 1965. 227 с .
7. Библер В. С. Михаил Михайлович Бахтин, или Поэтика и культура. - М.: Прогресс, 1991. - 278 с..
8. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка. Словарь справочник. - Киев: «Логос», 1997. - 352 с.
9. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. - М.: Рольф, Айрис-пресс, 1998. - 352 с.
10. Василика М.А. Основы теории коммуникации: Учебник /Под ред. проф. О-75 М.А. Василика. — М.: Гардарики, 2003. — 615 с.: ил.
11. Виноградова Е.М. Эпистолярные речевые жанры: (Прагматика и семантика текста): Дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01. -М., 1991.-274 с.
12. Вознесенский И.Б. Пособие по корреспонденции на английском языке для участников и организаторов научных конференций. - Л.: Наука, 1981.-305 с.
13. Выготский Л.С. Проблемы общей психологии. Том II. Мышление и речью - М.: Педагогика, 1982. - 504 с.
14. Гальперин И.Р. Информативность единиц текста. - М.: Высшая школа, 1974.-175 с.
15. Гальскова Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам. - М.: АРКТИ, 2003. - 192 с.
16. Гез Н.И. Взаимоотношения между устной и письменной формами коммуникации.// Иностр. языки в школе. - 1966. - №2. — 230 с.
17. А. В. Голубева. Первые уроки русского письма. Из-во: Златоуст, 2011. — 260 с.

18. Грибанова К.И. Обучение письменной речи на начальном этапе.// Иностр. языки в школе. - 1999. - №2. – 127 с.
19. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи. Учебник для вузов. М.: АРКТИ, 2009. - 215 с.
20. Громова Н.М. Обучение деловой письменной речи (англ. яз., неязыков. вуз): Автореф. дис. ... канд. пед. наук. -М., 1993. -26 с.
21. Долгина О.А. Обучение основам иноязычной письменной речи на 1-ом курсе языкового педагогического ВУЗа (на материале англ. языка). Автотреф. дис. ... кканд. пед. наук. - JL, 1982. - 20 с.
22. Демидова А.К., Смирнов Э.А. Русская коммерческая корреспонденция. – М., 2000. – 130 с.
23. Дускаева Л. Р., Протопопова О. В. Стилистика официально-деловой речи. Из-во: Юрайт, 2016. – 70 с.
24. Елизарова Г.В. Формирование межкультурной компетенции студентов в процессе обучения иноязычному общению: Дис. ... док. пед. наук. — СПб., 2001.-357 с.
25. Зимняя И.А. Психология обучения неродному языку. - М.: Русский язык, 1989.- 128 с.
26. Зимняя И.А. Психология обучения иностранному языку в школе. — М.: Просвещение, 1991.-222 с.
27. Ибрагимов И. Д. Диссертация. Обучение основам владения арабским языком : Начальный этап языкового вуза. Диссертация кандидата педагогических наук. Пятигорск, 2004 -164 с.
28. Израилевич Е.Е. Коммерческая корреспонденция и документации на английском языке. - СПб.: Лениздат, 1992. - 446 с.

29. Кинг Ф.У., Кри Д. Энн Коммерческая корреспонденция на английском языке. -М., 1994.-120 с.
30. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления. - М.: ИНФРА - М.; Новосибирск: НГАЭ и У, 1998.-С. 59 с.
31. Креер М.Я. Критерии оценки иноязычной письменной речи учащихся на рубеже школа – вуз.//Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук//Автореферат. – 2007.
32. Колесникова И.Л., Долгина О.А. Англо-русский терминологический справочник по методике преподавания иностранных языков. – М.:Дрофа, 2008.- 431 с.
33. Кормилицына М.А., Сиротинина О. Б. Хорошая речь. Из-во: ЛКИ, 2007. – 150 с.
34. Кумарова М.Г. Новый бизнес английский. - М., 1997.-110 с.
35. Ли Гэнвэй. Обучение китайских студентов жанру русского делового письма на занятиях по русскому языку как иностранному (второй сертификационный уровень)//Автореферат. 2016. -16 с.
36. Леонтьев А.А. Некоторые вопросы лингвистической теории письма./Вопросы общего языкознания. - М., 1964. – 79 с.
37. Леонтьев А.А. Высказывание как предмет лингвистики, психолингвистики и теории коммуникации./Синтаксис текста. - М.: Наука, 1979. – 124 с.
38. Лукьянова Н.А. Настольная книга бизнесмена. - М.1996. – 146 с.
39. Мелех И.Я. Как пишут письма на английском языке. - М., 1993. – 98 с.
40. Мильруд Р.П. Методика обучения иноязычной письменной речи.// Иностр. языки в школе. - 1997. - №2 – 178 с.

41. Мусницкая Е.В. Обучение письму //Общая методика обучения иностранным языкам: Хрестоматия. - М.: Рус. яз., 1991. – 270 с.
42. Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иностранному общению. - М.: Русский язык, 1989. - 276 с.
43. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. - М.: Просвещение, 1991. - 223 с.
44. Пичкова Л.С. Деловой английский//Business English. М.:Проспект, 2016. – 234 с.
45. Рогова Г.В. Письмо в обучении ИЯ.//Иностр. языки в школе. - 1978. - №6. – 94 с.
46. Радченко И. С. О формировании коммуникативной компетенции студентов неязыковых специальностей вуза. <http://www.pandia.ru/text/78/276/82988.php> (Последняя дата посещения 30.05.2017).
47. Розина И.Н. Педагогическая и профессиональная коммуникация в академических Интернет-сообществах. Материал опубликован: Сборник научных трудов "Актуальные проблемы теории коммуникации". СПб. – Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 314-331. <http://rudocs.exdat.com/docs/index-267715.html> (Последняя дата посещения: 30.05.2017).
48. Сафонова В.В. Письмо на английском языке: Пособие для учащихся к учеб. англ. яз. для X-XI кл. шк. с углубл. изуч. англ. яз. - М., 1995. – 156 с.
49. Слепович В.С. Деловой английский. - Мн., 2001. – 205 с.
50. Словенко И.С. Деловая переписка на английском языке. - М., 1993. – 136 с.

51. Соловова Е.Н. Методика обучения иностранным языкам: Базовый курс лекций: пособие для студентов пед.вузов и учителей. М.: Просвещение, 2002 г. 239 с. – 187 с.
52. Традиционное и новое в лингвистике, переводоведении, лингвокультурологии и лингводидактике.: сборник статей. — СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2017. — 148 с
53. Тэйлор Ш. Деловая переписка и образцы документов на английском языке.: Пер. с англ. - М.: ООО «Издательство Проспект», 2002. - 384 с.
54. Устинина Г. В. Обучение письменным формам делового общения // Вестник КазГУКИ. 2010. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/obuchenie-pismennym-formam-delovogo-obscheniya> (дата обращения: 11.12.2016).
55. Шапкарина Е. И. К вопросу об обучении деловому письму (на примере английского языка) // Вестник МГЛУ. 2007. №519. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-ob-obuchanii-delovomu-pismu-na-primere-angliyskogo-yazyka-1> (дата обращения: 12.12.2016).
56. Шатилов С.Ф. Актуальные проблемы методики обучения русскому языку иностранных учащихся.: Учебное пособие. - Л.: ЛГПУ, 1985. - 56 с.
57. Шатилов С.Ф, Методика обучения немецкому языку в средней школе. - М.: Просвещение, 1986. - 223 с.
58. Шевелева С.А., Скворцова М.В. 1000 фраз. Деловая переписка на английском языке. — М., 1998. – 78 с.
59. Щерба Л.В. Современный русский литературный язык. «Избранные работы по русскому языку». - М.: Учпедгиз, 1957. - 187 с.
60. Щукин А.Н. Методика обучения речевому общению на иностранном языке. Учебное пособие для преподавателей и студентов языковых вузов. М.: Икар, 2011 г. 454 с. – 299с.

61. Aurner Robert Ray Effective Business Correspondence. - Cincinnati, 1939.- 629p.
62. Austin Mike. Effective writing for commerce and industry. - Printed in Great Britain by BBC Wheatons Ltd., Exeter, 1989. - 101 p.
63. Bly R.W. Webster's New World. Letter Writing Handbook. // Wiley Publishing, Inc. 2004 – 573 p.
64. Cotton D., Falvey D., Kent S. Market Leader. Pre-intermediate. 2002 Pearson Education Limited. – 70 p.
65. Cunningham S., Moor P., Eales F. Cutting Edge. Pre-intermediate. 2007 Pearson Education Limited. – 98 p.
66. Dellar H., Walkey A. (2011) Outcomes. Pre-intermediate. Heinle, Cengage Learning EMEA. – 86 p.
67. Emerson P. E-mail English. 2009 Macmillan – 50 p.
68. Forman J. The Random House Guide to Business Writing. - New York. 1990.-856 p.
69. Frebairn I., Bygrave J., Copage J. Up Beat. Pre-intermediate. 2009 Person ELT. – 81 p.
70. Hill L. A. Letter writing for students of English. - London: Oxford. University Press, 1963. - 57 p.
71. Kay S., Jones V. Outcomes. Pre-intermediate. 2008 Macmillan. – 70 p.
72. Meyer Charles F. English Corpus Linguistics: An Introduction. Cambridge University Press, 2004. — 168 p.
73. Oxenden C. Latham-Koenig C., Seligson P. New English File. 1997. Oxford University Press. – 102 p.
74. Pavlovskaya I.Yu. Language Teaching Methodology//Modern history of language teaching methods. – St.Petesburg University Press, 2001. – 138 p.

75. Pile L. E-mailing. DELTA Publishing 2004 – 90 p.
76. Redston C., Cunningham G. Face2Face.Pre-intermediate. 2009 Cambridge. – 76 p.
77. Rehbock D. History of the Language Sciences. – Berlin: Walter de Gruyter GmbH and Co, 2006. – 345 p.
78. Roman K.Raphaelson J. Writing that Works. 3rd edition. // New York: Harper E-book Publisher. 2010. – 145 p.
79. Schliebene-Lange B. Pragmatic Linguistics. – Bologna: Il Mulino, 2000. – 191 p.
80. Scrivener J. Learning Teaching: A guidebook for English language teachers. Macmillan for Language Teachers, 2005.- 31 p.
81. Scrivener J. Learning Teaching (Teacher Development). The Teacher Development Series, 1994. – 170 p.
82. Shurter R. and Donald L. Effective letters in business. - Printed in the United States of America, New York, 1976. - 238 p.
83. Sprat M. The TKT course. Cambridge University Press. 2011- 262 p.

Список нормативно правовых актов:

1.1 ПРИКАЗ от 25 декабря 1995 г. № 1700 Об утверждении государственного образовательного стандарта дополнительного профессионального образования (повышения квалификации и переподготовки) федеральных государственных служащих. – 6 с

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ:

ASAP — от англ. As Soon As Possible — «как можно скорее»;

БСС – от англ. blind carbon copy — «слепая копия», копии, не включенные в рассылку;

BTW — от англ. by the way от англ. — кстати;

com — от англ. company — домен фирмы, компании;
edu — от англ. education — домен образовательных учреждений;
FYI — от англ. for your information — для вашего сведения;
gov — от англ. governmental — домен правительственных организаций;
ICQ — от англ. I seek you — служба моментального обмена сообщениями;
IMHO — от англ. In my humble opinion — по моему скромному мнению;
IRC — от англ. Internet Relay Chat — ретранслируемый интернет-чат;
mil — от англ. military — домен военных организаций;
MSG — от англ. message — сообщение;
net — от англ. network — домен сетевых организаций;
org — от англ. organization — домен некоммерческих организаций;
SMS — от англ. Short message system — сообщение;
WWW — от англ. World Wide Web — всемирная компьютерная сеть.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Пример 1

FYI (для вашего сведения).

Mr. Mike Hernandez

Alchemy Consulting
123 Main Street
Anytown, USA

Re: Liability insurance premiums

Dear Mike:

You're right. The premium for the policy we proposed is higher than the other companies provided you with quotes.

However, our policy gives you broader liability coverage, with a much smaller deductible, as explained in the comparison table attached.

We can offer a policy with equivalent terms to the other insurance companies who quoted you, at approximately the same premium.

The problem is, this level of coverage excludes the precise situations for which you want the most protection!

Please let me know which option you prefer. Thanks.

Sincerely,

Joe Carlson, Agent
Continental Insurance
Enclosure

Пример 2

June 4, 2002

Ms. Kathryn Wilson
Director-Consumer Information Center
American Retail Corporation
1330 North R Street
Anytown, USA

Dear Ms. Wilson:

This will confirm my telephone instructions to Mr. George Hopkins concerning the diversion of ASDS 87778.

This order, shipped from North Washington, Delaware, by Star Chemical Company via AmRail direct, was originally consigned to ABC Chemicals Corporation at Nutley, New Jersey. Please arrange to divert ASDS 87778 to Monmouth Chemical

Company at Kearney, New Jersey, via AmRail direct. Any charges connected with this diversion should be sent to me.

Sincerely,
Frederick Loosey
Senior Transportation Analyst

Пример 3

January 1, 2003
Mr. Bernie Segal
Laboratory Technician
Laten Chemical Corporation
1234 Trenton Street
Anytown, VA 88898

Dear Mr. Segal:

Enclosed is a technical service report and a laboratory procedure for emulsification of FO-BRAN 55 on a small scale.

The report describes some of FO-BRAN's physical properties, gives examples of sizing results in the field, and explains field emulsification procedure. The laboratory procedure tells you how FO-BRAN emulsion is prepared in smaller amounts.

I hope the information enclosed is sufficient to introduce you to FO-BRAN and allow you to run your evaluations successfully.

If you have any questions, please call me at (555) 555-5555.

Sincerely,

Robin Deere
Paper Development Specialist
Enclosures

Пример 4

September 29, 2002
Ms. Ruth Callahan
Barry Chemical Co.
234 Victoria Street

New Octavia, KS 12345

Dear Ms. Callahan:

At your request, I am sending 1.3 Kg 0.2% AGE-modified starch and a Material Safety Data Sheet for your research program.

As I suggested, you should study the effect of AGE on the starch backbone and molecular weight of starch.

Natural Polymer Research will prepare these starches for you.

Please keep me updated on the progress of the starch/graft research.

Regards,
Bonnie Bonnard

Пример 5

Bob:

It was great to meet you on the phone just now! I look forward to working with you.

Below is my contact information; please call or e-mail me if you have any questions.

Feel free in the next few weeks to send material for me to look over—I'll be happy to send you some feedback.

Sincerely,

Suzanne Davis
Project Editor
Kitsch House Publishing

Пример 6

Dear Tim:

Absolutely super to meet you at the most recent meeting. If you are looking for a letter shop organization that delivers throughput-efficiency and cost-effectiveness, then look no further!

Trans-Experian's Letter Shop, Printing and Packaging Services group is the largest letter shop in the country. Whether you need cutting-edge services like poly wrapping, duplex imaging, card affixing; or a traditional package with a personalized letter, lift note and reply envelope, we handle it with meticulous attention to detail.

While Trans-Experian has the resources to handle an individual mailing of 100 million pieces or more, we're also happy to help you with a test drop of 50,000 prior to a roll-out. You will also have access to creative engineering when you have complex needs no one else can meet. For example, we've been building custom equipment for our clients since the 1950s and most recently we devised systems for mass-mailings of CD-ROMs and diapers.

Our continued capital investment in *new* equipment and efficient processing — more than \$50 million just in the last three years — means that with Trans-Experian, you'll enjoy greater speed, lower costs, shorter cycle times, and optimal flexibility. Unlike most letter shops in our industry, we can easily accommodate significant growth. In 2001 we assembled and mailed over 2 billion pieces of mail and we are still not at full capacity!

Once you entrust your Letter Shop, Printing and Packaging campaigns to us, a designated customer service representative and I will serve as your contacts, making sure that each step in the process takes place correctly and on time. Through our team approach, we provide a balanced, reliable, fail-safe environment and optimum service. Close working partnerships with clients are the norm at Trans-Experian, so that you'll soon feel as though we are an extension of your own in-house operations.

Enclosed is an overview of our services. If I have not heard from you sooner, I will call next week to find out more about your Letter Shop, Printing and Packaging needs. I look forward to helping your organization achieve its direct marketing goals.

Sincerely,

Hector G. Hernandez
Account Executive

P.S. Ask me how we can help you keep your postage costs down. With our mail commingling and drop entry program and multiple locations across the country, we offer ways to lower your spending while speeding delivery of your material to recipients at the same time.

Пример 8

Dear Fred:

I read your article on the "Intellectual Property Protection Restoration Act" on the Web and was quite impressed.

I would like to reprint it in my company newsletter. (I've attached a copy of the newsletter for your review.) We'll be sure to send you several copies of the newsletter for your files.

If this is okay with you, would you please sign this note and fax it back to me at xxx-xxx-xxxx?

If there are any changes, please let me know. Also, we will credit the article as it is bylined on the Web site, unless you have an alternate credit line that you'd like us to use.

Thank you so much for your consideration; I look forward to hearing from you.

Regards,
Sam Duncan

Пример 8.1

Dear Archie,

I have a bet with a master-copy who says I will not get a response from you. I bet him I would.

Besides being a marketing genius and successful copywriter, I think deep down you're also a warm and nice guy. (And I promise to keep it our secret.)

So here it goes.

I am a NYC-based comedy writer/copywriter. I'm writing an article and want to do a lecture entitled "The Secret to Effectively using Humor in Direct Mail."

You had mentioned on some lecture tapes that humor works if used correctly. You discussed it a little, but then didn't go much into the subject.

My question is whether there are any statistics or studies done that I could use as proof in my article or lecture? I know how to effectively put humor into a piece that will help the copy — and not hinder it.

BUT, as you know, marketers have a need for concrete proof and numbers crunched. Was there ever a study done on this subject? If you can assist me with this small request I would be most appreciative. I look forward to winning my bet.

Respectfully,
Tony Lipkins

Пример 9

Dear Jack:

I have a favor to ask. I'm putting together a schedule for the factory so that we can stay on track with production of our new design.

Since you are the most knowledgeable about the new application for the widgets, I'd love to have our engineers meet with you for about an hour early next week so that we can review your changes and make a final CAD design.

I know that you've got a busy schedule, so if there are any projects we can handle for you in return, we'd be happy to do so.

I hope you'll be able to work with us. I'll call you later this week to see if you're available.

Thanks so much, Jack. You've already given so much to this project and it's much appreciated.

Regards,

Dave Smeltzer

Пример 10

Dear Dr. Stevens:

Last week I spoke with your assistant Albert to see if you would be willing to be interviewed (via the phone) for an article my associate Bob Randolph is writing for his column in *DM Bimonthly News*— a weekly trade journal for the direct marketing industry — on transit ads. I hadn't heard back and I can only imagine how busy your office is; so I thought I'd put my request in writing.

For some background, *DM Bimonthly News* has 40,000 subscribers — 10,000 of them are in the tri-state area. Bob Randolph is an independent copywriter and consultant with 20 years of experience in business-to-business, high-tech, industrial, and direct marketing. He's also the author of more than 50 books.

If you would be willing to have Bob interview you, you can have someone from your office call Bob directly at 555-555-5555 this week. (Otherwise. I'll try your office on Monday.)

Thanks for your consideration, Dr. Stevens.

Regards,

Пример 10.1

Dear Don:

I hope this letter finds you well. I hear there's a heat wave in Chicago right now!

I'm writing because we're putting together the next issue of our association newsletter and we'd like to include a column featuring you and your company.

I'd appreciate if you could spare about 20 minutes answering some questions (I've attached them for your review) and if you could mail me the latest corporate brochure. I'll call you in a few days to see if you're interested (and available). Thanks, Don. We know you've got a busy schedule but we hope you can spare some time for the association.

Best,

Пример 11

Dear Sam:

Thanks for contacting Jeff Klein about Trinity Media's mobile video communications project.

Jeff would be interested in copywriting and consulting for this project. I've attached his latest fee schedule for your records and I'll be available this afternoon if you want to discuss the project particulars. If John wants to hire Jeff, then we'll send an agreement to you and set up a call between you, John, and Jeff.

As you know, b2b high-tech copy (especially in communications) is Jeff's specialty. John can view some samples of Jeff's work on Jeff's Web site, www.xxx.xxx (click on "Portfolio"), and we can also tailor a package of samples to send to you for John's review — just let me know the types of material he'd like to see (e.g., white papers, dm packages).

Jeff isn't interested in becoming a principal for this project, but we appreciate the request for involvement.

I look forward to speaking with you later.

Regards,

Paul Mazza

Пример 12

Hi Don:

Thank you for your request to speak with Mark. At this point, Mark's schedule is extremely tight and he is available on a very limited basis. Because of that, I can only schedule calls with people who are committing to projects.

The fee for Mark to write a sales letter or two-page flier for you would be approximately \$2,000. New clients are required to pay half the fee up front and the remainder is invoiced upon completion of the project. I will send you, under separate cover, a draft of the terms for this project, and you can let me know if you'd like to move ahead.

Once Mark gets your deposit, we will set up a call for you and Mark to discuss the project in detail — to decide if a letter or self-mailer would work best and other strategies for a successful mailing.

I will call you sometime today to discuss this, to find out if you'd like to proceed, and to get some convenient dates/times for you to talk with Mark.

Regards,

Пример 13

Dear Direct Marketer,

Please join your friends and colleagues at the Roosevelt Hotel on November 1st to honor seven outstanding marketing professionals who will receive the prestigious Silver Key Award.

This Year's Honorees Are

- Brad Simmons
- Andrew Hertig
- William Zorn
- Brian Meyer
- Joan Sprewell

- Ray Robinson
- DM Bimonthly News

The Silver Key Awards honor the industry's notable innovators and achievers for 25 years of distinguished service to the New York direct marketing community. It is the landmark event of the year.

You will have an opportunity to honor and applaud the men and women who have broken old rules and new ground and have enhanced the image of direct marketing.

You will also meet and share ideas with industry colleagues including former and future Silver Key Award winners.

We have enclosed all the necessary details. We urge you to take a few moments right now to send in your reservation form because space is limited. We look forward to greeting you at the luncheon.

Cordially,

John Stanley
President

Приложение 2

Экспериментальный комплекс упражнений.

PART 1

FORMAL VS. INFORMAL?

A Match the informal with the informal/neutral ones.

Informal	Neutral/Formal
1 What do you need?	a) With regard to ... (or With reference to)
2 Thanks for the email of 12 Feb.	b) I can assure you that ...
3 Sorry, I can't make it.	c) We note from our records that you have not.
4 I'm sorry to tell you that ...	d) Please let us know your requirements.
5 I promise ...	e) I was wondering if you could ...
6 Could you ... ?	f) We would like to remind you that ...
7 You haven't...	g) I look forward to meeting you next week.
8 Don't forget...	h) Thank you for your email received 12 February
9 I need to ...	i) I am afraid I will not be able to attend,
10 Shall I ...I	j) Would you like me to ... ?
11 But... / Also ... /So ...	κ) I would be grateful if you could ...
12 Please could you ...	1) Please accept our apologies for ...
13 I'm sorry for ...	m) It is necessary for me to ...
14 Re...	n) We regret to advise you that...
15 See you next week.	o) However ... / in addition ... / Therefore ...

B Rewrite the emails below with more informal phrases.

Email 1

I am afraid I will not be able to attend the meeting on Friday. As I will miss the meeting, I was wondering if you could send me a copy of the minutes? I will write to Anita as well, to inform her that I will not be there. Once again, please accept my apologies for this, and I can assure you that I will be at the next meeting.

Email 2

Thank you for your email of 25 January where you requested assistance on how to order on-line. It is necessary for me to know you're a/c number before I can deal with this. I would be grateful if you could also provide details of which version of Windows you are using.

Email 3

With reference to your order number J891 – we received in this morning, but you have not filled in the sections on size and color. Please let us know your exact requirements. These products are selling very well at the moment, and we regret to advise you that the medium size is temporarily out of stock. However, we are expecting more supplies in the near future. Would you like me to email you when they arrive?

C Match the words of Latin origin in box A with the shorter words in box B.

Box A

1 assistance 6 information
11 repair
2 due to 7 obtain/receive
12 request
3 enquire 8 occupation 13
requirements
4 further 9 possess
14 reserve
5 inform 10 provide 15
verify

Box B

a) ask f) faces k)
help
b) ask for g) fix (v) l) job
c) because of h) get m)
more
d) book (v) 1) give n)
needs (n)
e) check/prove j) have
o) tell

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15.

Part 2

Key phrases

A Choose a subject line for each email. One of the subject lines in the box is not used.

| | | |
|--------------------|----------------------|----------|
| Action re contract | Meeting 14/5 | Re your |
| advertisement | Special offer! | Shipping |
| confirmation | Regarding your order | |

Email 1

Subject.....

Re your last email, we are in the process of arranging the meeting scheduled for 14 May, but there are still a few details I need from

you. Do you want me to book hotel accommodate for you - or will you sort it out at your end? Also, can you send us something about the Barcelona project you were involved in last year? It would be helpful to have something to circulate before the meeting. Please send a copy of any relevant reports. Regards, Monica.

Email 2

Subject.....

Sorry for the delay r replying - I've been out of the country on business. Unfortunately, the items you ordered are not in stock, but we're expecting delivery by the end of the week. I'll get back to you as soon as they arrive. If you need any more information, please feel free to contact me.

Email 3

Subject:

Luisa, I've emailed Michele and Roberto about the changes to the contract. Shall I have a word with Michelle to make sure she understands what's going on? You work with Roberto. Can you talk to him?

Thanks for your help – I appreciate it.

Email 4

Subject

Good news! Subscribers to our email newsletter can take advantage of fantastic price savings in our January sale. I've attached a pdf file that gives full details, or alternate just click on the link below. You can order over the web or by email - our customer service staff are standing by. Looking forward to hearing

from you soon.

Email 5

Subject:

Just a short note to let you know that we received your order. We can confirm that the items were sent by mail today. To track your order, click on the link below. If there's anything else, just let us know.

Best wishes,

Pierre.

B. Complete the table by matching an underlined phrase in section A with a similar phrase below.

Previous contact

With reference to your email sent 1.....
(date)....

Reason for email

2.....

We are writing to inform you chat...

Good news

3.....

You will be pleased to hear that ...

4.....

We are able to confirm chat...

Bad news/Apoigising

5.....

I apologise for... 6.....

We regret to inform you chat ...

Requests 7.....

I'd be grateful if you could ... 8.....

I would appreciate it if you could ...

Offering help 9.....

Would you like me to ...? 10.....

If you wish.! would be happy to ...

Promising action 11.....

I will contact you again.

Attachments 12.....

Please find attached.

Final comments 13.....

Thank you for your help. 14.....

Do not hesitate to contact us again 15.....

if you need any further information.

Closing 16.....

We are looking forward to ... 17.....

Yours / Yours sincerely

PART 3

Opening and closing

A Match the e-mail beginnings (1-8) with the endings (a-h).

Beginning

1. I am writing with regard to your recent email. We regret to inform you that there

are no double rooms available for the nights

you require.

2. Thanks so much for the wonderful present. It's exactly the book that I wanted - how did you know? I'm really looking forward to reading it.

3. Patricia, I've just read your email. I'm so sorry to hear about what happened.

4. Sorry, I can't make it to your birthday party at Fishers restaurant, as I'm away on that day.

5. I am mailing this via the 'Contact Us' link

on your website. I'd like to know a few more

details about the anti-virus software that's listed on the site.

6. I am writing with reference to our order

number GH67. The goods arrived this

Ending

a) Anyway, thanks again for inviting me, and I'm really looking forward to it. Do you want me to bring anything?

b) You know you can count on me if you need any support. I'll call you at the weekend to see how things are.

c) Should you need any further information about room availability, we will be happy to assist you.

d) I look forward to receiving this information

as soon as possible.

e) It really is great news, and I'm sure that it's only the begging of our work in the French market.

f) Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest.

g) Thanks again for the gift, and give my regards to your family.

h) Anyway, sorry again that I can't come, but have a great time- I hope we can meet up soon. What about going to see that Spielberg film?

morning, but you only sent 200 pieces
instead of the 300 that we ordered. _

7. Yes! Great! I'd love to come to the
party.

8. I've just heard from Antonio about
the Paris

contract. It's fantastic news - you
worked

really hard on this and you deserve the
success.

B Match the beginning and ending pairs in section A with the descriptions (1-8) below.

- 1 An email asking for information. Neutral style.
- 2 An email giving information. Formal style.
- 3 An email accepting an invitation. Informal style.
- 4 An email refusing an invitation. Informal style.
- 5 An email of congratulations. Neutral style.
- 6 An email of complaint. Formal style.
- 7 An email of thanks. Neutral style.
- 8 An email of sympathy. Informal style.

C Read the following sentences. Decide whether they are beginnings or endings. Then decide whether they are neutral or informal.

1. The computer network will be shut down for **Beg/End** **Neut/Inf**
maintenance
at 5pm on Thursday. **Beg/End** **Neut/Inf**
2. Oh. yes - I'll be back late tonight. Can you do the
shopping and buy something nice for dinner? Thx. **Beg/End** **Neut/Inf**
3. I look forward to receiving your advice on this matter. **Beg/End** **Neut/Inf**

| | | |
|---|----------------|-----------------|
| 4. What a surprise - how nice to hear from you! | Beg/End | Neut/Inf |
| 5. Bye for now. See you soon. | Beg/End | Neut/Inf |
| 6. I hope that everything is okay, but do not hesitate to contact me if you need any clarification. | Beg/End | Neut/Inf |
| 7. Please find attached my report, as promised in Friday's meeting. | Beg/End | Neut/Inf |
| 8. I'm so happy for you: Write again soon and tell me how it's going. | Beg/End | Neut/Inf |
| 9. We are writing to advise you about some changes in our price list. | Beg/End | Neut/Inf |
| 10. If you'd like any more details, just let me know. I'm away all next week but Andrea is dealing with this in my absence. | | |
| 11 Just a quick note to say I really enjoyed last night. | | |
| 12. Simon and I have been talking about your holiday plans for next August. It looks like we won't be able to join you. I'm really sorry. | | |

D. Look back at the examples in section C. Find:

- a) two written to someone unknown or little known.
- b) four written to colleagues, perhaps sent to several people.
- c) five written to a friend.
- d) one written to a very close family member.

Information, action, help

A. Match the beginnings of the sentences (1-10) with the endings (a-j).

| | | |
|--------------------|----------------------------|----------------------------------|
| | 1 Please get back to me if | a) your help on this |
| Information | 2 I'd like to know a | b) you need any more information |
| | 3 I'd appreciate | c) little more about |
| | 4 I'll | |
| Action | 5 I need you to be | d) there at the meeting |
| | 6 I'd like | e) you to prepare a report |
| | | f) send it to you |
| Help | 7 Let me know if | |
| | 8 Of course, I'd be | g) I show them round |
| | 9 Can I ask you to look | h) there's anything else |
| | 10 Shall | i) after them |
| | | j) pleased to help |

B Put the complete phrases from section A into the three emails below. The emails all include replies beginning with the symbol '>'.

Information

Helen – I believe that you have had contact with EDF in the past. I'm going to their offices next Tuesday and 1) them. In particular, can you tell me something about Henri Retard, their sales director? Have you met him? 2).....-.

Thanks, Martin

> EDF are quite a big operation – I've attached a Word doc with some background stuff , I've met Henry several times and I think he's someone we can work with.(3)..... . Helen.

Action

Bob - the management committee are meeting on 14 Feb and they're going to discuss last year's figures. 4) for the meeting. Could you do it by the end of next week? I know it's short notice. And 5).
..... in case there's any questions
I can't answer. Thanks. Lara.

> I'll start the report right away, and 6).....
in a day or two. I've made a note of the meeting in my diary and I'll be there.

Help

Alan -I know you're very busy at the moment, but I need some help. I have a group of visitors from Hungary coming on Wednesday afternoon after lunch. Unfortunately, I can't be back in the office until about 3pm. 7)..... until I get back? I'd really appreciate it.

Thanks. Isabella.

> 8)..... 9)..... the building and introduce them to Roger and Sue?
10)..... I can do.

C. Find the informal/neutral phrases from the three emails in section B that mean the same as the more formal phrases below. Write your answers.

Information

Could you give me some information 1.
about... 2.

If I can be of any further assistance,
please do 3.

not hesitate to contact me.

Thank you in advance for your help m

this matter. 4.

5.

Action

It is very important for me that you ...

Do you think you could ...? 6.

7.

Help 8.

Would you like me to ...? 9.

I would be very grateful for your help. 10.

Would you mind (+ing)

Please contact me again if...

Certainly.

Приложение 3

Стартовый тест.

I. Where can these phrases be situated: in the beginning of the letter (B), at the end (C) or both (BC)?

- 1) please don't hesitate
- 2) in response to
- 3) once again
- 4) may be able to help you
- 5) this is to inform you

II. Match the continuation from the second column to each word from the first.

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1) provided | a) reference to |
| 2) hear | b) mentioned |
| 3) draw | c) convenience |
| 4) with | d) of |
| 5) get | e) with |
| 6) look | f) from |
| 7) the above | g) that |
| 8) at your earliest | h) forward |
| 9) together | i) in touch |
| 10) in receipt | g) your attention |

III. Fill in the blanks with the words given in the previous task.

- 1) We would be pleased to ... you concerning ...
- 2) We have pleasure to enclose a copy of our illustrated catalogue ... the latest price list.
- 3) We ... to your prompt reply.
- 4) ... your letter of 14 November, we write to confirm ...
- 5) As soon as we get .. we are willing to send at least two groups of our trainees.
- 6) We write to ... to the fact that our statement...
- 7) ... to your letter we agreed to give you a discount.
- 8) We are willing to consider your case in the future, ... you are prepared to order a little more.
- 9) If you have any other questions, please ... with us.
- 10) Would you please let me have your comments

IV. Fill in shall/shan 't: will/won't: should; would where it is necessary.

- 1) I... finish this work in time unless you ... work hard.
- 2) If we ... received the documents tomorrow, we ... start loading the goods on Monday.
- 3) If I... see him tomorrow, I... ask him about it.

- 4) We ... be obliged if you ... acknowledge the receipt of this letter.
- 5) He ... go there unless he is invited.

V. Put the verb in brackets in active or passive infinitive.

- 1) The contract (include) on the 15th September 2002.
- 2) You (send) the documents in tow days.
- 3) Your partner (finish) this work by 15th April.
- 4) They (acknowledge) the receipt of this letter.
- 5) Your instructions (receive) immediately.

VI. Put (.), (,) or (:) where it is necessary:

- 1) Dear Sirs
- 2) att Mr John White
- 3) JB HI
- 4) 8 Western Road Ap 14
- 5) Telephone 7811370
- 6) Truly
Benjamin Smith
- 7) Messrs Smith & Co 20 High Street London E.C. England
- 8) OurrefFM/SB
- 9) 27 November 2002
- 10) Yours faithfully
George Brown

Приложение 4

Промежуточный тест.

I. Choose the correct answer:

- 1) The name and address of a person or an organization written to is
 - a) the Inside Address;
 - b) the Subject heading;
 - c) the Subject line
- 2) The name and the address of a person or an organization written by is
 - a) the Inside Address;
 - b) the Subject heading;
 - c) the Subject line.
- 3) The initials of the person who dictated and who typed the letter are
 - a) the Reference line;
 - b) the Attention line;
 - c) the Signature.
- 4) A partnership can be addressed as
 - a) Directors;
 - b) Messrs;
 - c) Partners.
- 5) The right way to make a complimentary close to a letter beginning with a salutation "Dear Sir/Madam" is
 - a) Best wishes;
 - b) Sincerely yours;
 - c) Yours faithfully.
- 6) "Truly yours" is the correct way to make a complimentary close to a letter beginning with a salutation
 - a) Dear Sirs;
 - b) Dear Gentlemen;
 - c) Dear Mrs. Williams.

II. True or false? If false, correct.

The Inside address is written twice: in the right hand corner at the bottom of the envelope and in the left top corner of the letter.

The date in international correspondence is usually written in figures.

If there are several sheets in a letter pages are to be indicated beginning with the first one.

You are to give a reply to the letter during the week.

Sometimes business letters can be written with a pen or a pencil.

III. Write a letter of request to the company Men's and Women's Clothes Dealer Ltd. (142 South Road Sheffield S20 4HL. England). Ask for the latest catalogue of modern clothes.

IV. You have received an offer together with the catalogue from the company Men's and Women's Clothes Dealer Ltd. Write a Letter of Order:

- refer to the offer of 11th March;
- thank for the catalogue;
- state what you want to purchase indicating size, colour and quantity;
- enclose payment document.

V. You have received your order from the above mentioned firm but it is not quite what you wanted. Write a letter of complain.

Приложение 5

Итоговый тест.

1) Вы прочитали объявление в журнале "Art Forum", что Музей Современного Искусства (11 West 53rd Street, New York, NY 10020) планирует большую выставку Ван Гога следующей зимой и набирает экскурсоводов и других специалистов. Напишите сопроводительное письмо на имя Сандры Бруер куратора искусства импрессионистов, приложите резюме. Укажите, что Вы недавно закончили колледж искусств, и Вам удалось поехать за границу и провести некоторое время в художественных музеях, что позволило накопить достаточно знаний об их коллекциях. Выразите надежду, что Ваши знания о работах Ван Гога, Ваши общие знания в области искусства будут полезными при открытии и работе выставки.

2) 10 мая Вы получили письмо от Музея Современного Искусства, в котором Вас пригласили на собеседование. Поблагодарите за полученное приглашение, выразив свое удовольствие. Подтвердите, что Вы сможете присутствовать на собеседовании в указанное время. Не забудьте указать тему письма.

- напишите текстовую часть письма;
- напишите электронное письмо с тем же содержанием;
- *составьте факсовое сообщение с тем же содержанием.*

